



Universidade de Brasília
Faculdade de Economia, Administração, Contabilidade e Gestão de Políticas
Públicas
Departamento de Administração

JÉSSICA DE SIQUEIRA SILVA

**ATRIBUTOS DA QUALIDADE NA ESCOLHA DE UMA
INSTITUIÇÃO DE ENSINO SUPERIOR**

Brasília – DF

2019

JÉSSIKA DE SIQUEIRA SILVA

**ATRIBUTOS DA QUALIDADE NA ESCOLHA DE UMA INSTITUIÇÃO DE ENSINO
SUPERIOR**

Monografia apresentada ao
Departamento de Administração como
requisito parcial à obtenção do título de
Bacharel em Administração.

Professora Orientadora:

Doutora, Vanessa Cabral Gomes

Brasília – DF

2019

JÉSSIKA DE SIQUEIRA SILVA

**ATRIBUTOS DA QUALIDADE NA ESCOLHA DE UMA INSTITUIÇÃO DE ENSINO
SUPERIOR**

A Comissão Examinadora, abaixo identificada, aprova o Trabalho de Conclusão do
Curso de Administração da Universidade de Brasília do (a) aluno (a)

Jéssika de Siqueira Silva

Doutora, Vanessa Cabral Gomes
Professora-Orientadora

Mestre, Emília de Oliveira Faria,
Professora-Examinadora

Mestre, Edilene Sampaio
Professora-Examinadora

Brasília, 11 de dezembro. de 2019

AGRADECIMENTOS

À minha família e aos amigos por estarem sempre ao meu lado me dando apoio e suporte em todas as etapas de minha vida. A Deus pela oportunidade de crescimento e pela força dada para percorrer o caminho. E por fim, à minha orientadora Vanessa Cabral Gomes que finalizou comigo essa etapa tão importante da minha vida acadêmica.

“A educação, direito de todos e dever do Estado e da família, será promovida e incentivada com a colaboração da sociedade, visando ao pleno desenvolvimento da pessoa, seu preparo para o exercício da cidadania e sua qualificação para o trabalho. ”

Art. 205; Constituição da República Federativa do Brasil; 1988

RESUMO

O objetivo desse trabalho é analisar os atributos que contribuem para a percepção de qualidade pelo aluno ao realizar a escolha de uma Instituição de Ensino Superior – IES, uma vez que uma educação de qualidade é crucial para o desenvolvimento do indivíduo e da sociedade no qual ele está inserido. O nível superior de ensino ganha maiores proporções com o passar dos anos, fato que dificulta a avaliação das instituições tanto em quantidade como em qualidade, bem como complica o processo de escolha do aluno. Para alcançar o objetivo da pesquisa foram realizadas levantamentos bibliográficos e a aplicação de um questionário eletrônico com catorze perguntas que totalizou 313 participantes, dos quais 254 resultaram na amostra válida condizentes com alunos e ex-alunos do ensino superior. As informações apuradas permitiram identificar que três dos vinte e oito atributos propostos possuem maior nível de influência no processo de escolha de uma IES, sendo eles: corpo docente qualificado, credibilidade da instituição e ser reconhecida nacionalmente. Questões relacionadas ao Sistema Nacional de Avaliação da Educação Superior – SINAES e seus indicadores formais de qualidade também foram incluídas no questionário, as respostas a esses itens apontaram que a maioria dos respondentes não conheciam o sistema e não consideravam os indicadores influentes no processo de escolha da IES.

Palavras-chave: Educação Superior. Qualidade. Nível de Influência.

LISTA DE FIGURAS

Figura 1 - Sistema SINAES.....	18
--------------------------------	----

LISTA DE QUADROS

Quadro 1 - Dimensões avaliadas nas instituições.....	17
--	----

LISTA DE TABELAS

Tabela 1 - Atributos da qualidade.....	38
Tabela 2 - Atributos em destaque	43

LISTA DE GRÁFICOS

Gráfico 1 - Semestre	29
Gráfico 2 - Faixa Etária	29
Gráfico 3 - Gênero.....	30
Gráfico 4 - Ano de ingresso na IES	31
Gráfico 5 - Turno de estudo.....	32
Gráfico 6 - Tipo de curso.....	33
Gráfico 7 - Tipo de instituição.....	34
Gráfico 8 - Respondentes que acompanham o nível de qualidade da IES	35
Gráfico 9 - Respondentes que conhecem o sistema SINAES.....	35
Gráfico 10 - Respondentes que utilizam o SINAES	36
Gráfico 11 - Indicadores utilizados na escolha da IES	37

LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS

CAPES - Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior

CNPq - Conselho Nacional de Desenvolvimento Científico e Tecnológico

CPC - Conceito Preliminar dos Cursos

ENADE - Exame Nacional de Desempenho dos Estudantes

IDD - Indicador de Diferença entre Desempenho Obtido e Esperado

IES - Instituição de Ensino Superior

IGC - Índice Geral dos Cursos

INEP - Instituto Nacional de Estudos e Pesquisas Educacionais Anísio Teixeira

MEC - Ministério da Educação

SINAES - Sistema Nacional de Avaliação da Educação Superior

SUMÁRIO

1	INTRODUÇÃO	1
1.1	Contextualização.....	1
1.2	Formulação do problema	3
1.3	Objetivo geral:.....	5
1.4	Objetivos específicos	5
1.5	Justificativa	5
2	REVISÃO TEÓRICA	7
2.1	Características dos serviços	8
2.2	Serviços educacionais	10
2.3	Cliente aluno	11
2.4	Qualidade do Ensino Superior no Brasil	13
2.5	Aferição da qualidade do ensino superior	16
2.5.1	Indicadores como instrumentos para aferição da qualidade.....	19
3	MÉTODOS E TÉCNICAS DE PESQUISA	23
3.1	Tipologia e descrição geral dos métodos de pesquisa.....	23
3.2	Caracterização do setor do estudo	24
3.3	População e amostra ou participantes da pesquisa.....	24
3.4	Caracterização e descrição dos instrumentos de pesquisa	25
3.5	Procedimentos de coleta e de análise de dados.....	26
4	RESULTADOS E DISCUSSÕES	28
4.1	Características dos respondentes	28
4.2	Características das instituições	32
4.3	Questões relacionadas ao sistema SINAES.....	34
4.4	Nível de influência de determinados atributos na escolha da IES	37
5	CONCLUSÃO E RECOMENDAÇÃO	44
6	REFERÊNCIAS.....	47
	APÊNDICE	54

1 INTRODUÇÃO

Esse trabalho irá abordar em sua introdução a contextualização, a problematização, os objetivos e por fim a justificativa.

1.1 Contextualização

Educação e ensino são coisas distintas, em que a educação “é um direito fundamental e um bem coletivo” (CASTILHO, 2016; p. 35) responsável pela formação da cidadania. Ao passo que o ensino corresponde “[...] a ação, técnica ou arte de transmitir conhecimento” (CASTILHO, 2016, p.34; DEMO, 1941).

Ambos os conceitos estão atrelados ao sistema educacional, que compreende níveis de ensino nos quais um indivíduo pode adquirir conhecimentos e habilidades para utilização ao longo da vida. Um desses níveis é conhecido como nível superior de ensino, no qual suas principais características são o contato direto do aluno com a realidade econômica e política do país, assim como, com o mercado de trabalho e com a sociedade (CASTILHO, 2016; DEMO, 1941, 2012).

O ensino superior teve surgimento no Brasil em meados de 1808 quando o local ainda não era um país, sendo apenas uma extensão de Portugal seu país colonizador. A Corte Portuguesa mudou-se para sua colônia (como era conhecido o Brasil à época) iniciando a criação das primeiras escolas com finalidades vagamente semelhantes às instituições de ensino superior atuais (MARTINS, 2002).

O objetivo dessas escolas era formar profissionais, qualificando academicamente os componentes da realeza para manter sua posição superior na sociedade e dar funcionamento aos serviços essenciais, tal como a saúde. É importante destacar que esse nível de ensino inicialmente estava disponível apenas para as famílias de grande poder aquisitivo ou mesmo da realeza (MARTINS, 2002).

Contudo, com o passar dos anos ocorreram revoluções e transformações que permitiram aos demais membros da sociedade o acesso a essa educação. Inicialmente existiam apenas instituições públicas, entretanto quando o quantitativo

de alunos se tornou maior permitiu-se o surgimento de organizações privadas para atender à demanda (MARTINS, 2002, 2009).

Além da expansão do quantitativo de instituições, ocorreram também melhorias no sistema que transformaram esse nível de ensino em um integrante importante do mercado de serviços, possuindo grande compromisso com a sociedade (DE SOUZA; RODRIGUES GUIMARÃES; ELIANE JEUNON, 2015; DEMO, 1941; PALUDO BRESSAN; BASSO; BRAZ BECKER, 2015; RODRIGO et al., 2004).

Por estarem inseridas no mercado de serviços, as Instituições de Ensino Superior - IES comportam todas as características condizentes com uma prestadora de serviços, dentre elas a intangibilidade de suas aulas e a alta proximidade com o cliente, no caso o aluno, que está ativo durante a prestação do serviço ao ponto que sem sua presença não há aula (PALADINI, 2012; RODRIGO et al., 2004; ZEITHAML; BITNER; GREMLER, 2011).

O processo de expansão das instituições do ensino superior no país resultou em preocupações com níveis de qualidade dos serviços por elas ofertados, uma vez que esse nível de educação contribui diretamente para a qualificação e formação do indivíduo como um membro da sociedade, criando profissionais para o mercado de trabalho e realizando pesquisas a ponto de colaborar para o desenvolvimento do país (DAVID; BROCHADO, 2017; DEMO, 1941).

Além disso, a má qualidade dos serviços prestados pelas IES compreende um dos motivos de evasão de alunos das instituições, além de ocasionar em prejuízos em longo prazo ao aluno, a instituição e a sociedade. Por essa razão as instituições necessitam acompanhar internamente seus índices de satisfação e o quantitativo de alunos se tiverem intenção de continuar no mercado (FEY; LUCENA; FOGAÇA, 2013; PEREIRA; BOTELHO, 2008; PEREIRA, 2003).

Pela abrangência e características das instituições, o Estado é o grande responsável pela realização do controle e fiscalização das instituições de ensino superior presentes no país de forma geral. Ministério da Educação (MEC), fundado em 1930, é um órgão da administração federal direta voltado exclusivamente para questões relacionadas à educação no país (MEC, 2018).

O Ministério engloba outros órgãos que o auxiliam nessa missão, dentre eles o Instituto Nacional de Estudos e Pesquisas Educacionais Anísio Teixeira (INEP), uma autarquia federal que tem como umas de suas finalidades “promover a

disseminação de informações sobre a qualidade da Educação Básica e Superior” (INEP, 2015).

Portanto, é de responsabilidade do INEP a apuração dos dados referentes as instituições de ensino superior no país e os mecanismos de aferição da qualidade dessas instituições. Ao longo dos anos foram desenvolvidos vários mecanismos para aferir a qualidade do ensino superior no Brasil, dentre eles o sistema atual conhecido como Sistema Nacional de Avaliação da Educação Superior (SINAES). (SINAES, 2015).

O SINAES realiza a avaliação das instituições de ensino superior por três vertentes, sendo elas: a avaliação das instituições, a avaliação dos cursos e a avaliação do desempenho dos estudantes. Essa avaliação resulta em dados que certificam a instituição para funcionamento e emissão de diplomas, assim como alimentam os atuais quatros indicadores formais da qualidade da educação superior no país, sendo eles: IGC - Índice Geral de Curso, CPC - Conceito Preliminar de Curso, IDD - Indicador de Diferença entre Desempenho Obtido e Esperado e Conceito ENADE (SINAES, 2015).

1.2 Formulação do problema

Segundo o Censo da Educação Superior realizado pelo INEP em 2017, o país possuía em torno de 35.380 cursos de graduação, ofertados em 2.448 instituições de educação superior (IES) resultando em um total de aproximadamente 8.286.663 estudantes matriculados. De acordo com os Censos dos anos anteriores, é possível observar o constante crescimento do ensino superior no país (MEC, 2018).

Para controlar as instituições de ensino superior o sistema SINAES avalia as instituições, os cursos por elas ofertados e o desempenho dos estudantes. Os dados apurados pelo sistema são convertidos em indicadores formais da qualidade da educação superior no país (FEDERAL, 1996; INEP, 2015; SILVA, 2004; SINAES, 2015).

Além disso, os indicadores de qualidade são publicados nos sites oficiais do MEC e servem tanto de insumos para a criação de políticas públicas, quanto para

auxiliar a população “quanto a realidade dos cursos e das instituições existentes no país” (FEDERAL, 1996; INEP, 2015; SILVA, 2004; SINAES, 2015).

É possível notar que o sistema SINAES possui uma abrangência considerável no intuito de coletar dados e gerar os indicadores de qualidade, levando em consideração aspectos tangíveis e intangíveis das instituições, porém a participação do aluno se dá apenas pelo desempenho acadêmico.

Como usuário do serviço educacional, o aluno possui expectativas e níveis de satisfações que norteiam seu julgamento de qualidade em uma instituição antes, durante ou ao final de seu contato com a IES, tendo condições de contribuir para o processo de aferição de qualidade do ensino superior além do contexto acadêmico. (BRIDI; PALADINI, 2013; DE SOUZA; RODRIGUES GUIMARÃES; ELIANE JEUNON, 2015; GIANESI; CORRÊA, 2012; ZEITHAML; PARASURAMAN; BERRY, 2014).

Portanto, com base no processo decisório do aluno, na quantidade de instituições existentes, na qualidade do ensino dessas instituições e nos dados que alimentam os indicadores de qualidade do SINAES, chega-se à pergunta que embasa esse estudo: Quais os atributos contribuem para a percepção de qualidade do aluno ao realizar a escolha de uma Instituição de Ensino Superior – IES?

O processo de busca de informações para auxiliar no processo decisório do aluno é extenso e leva em consideração inúmeros fatores, por essa razão criou-se a hipótese de que a maioria dos cidadãos não utiliza os indicadores formais de qualidade no processo de escolha de uma IES.

1.3 Objetivo geral:

Analisar os atributos que contribuem para a percepção de qualidade pelo aluno ao realizar a escolha de uma Instituição de Ensino Superior - IES

1.4 Objetivos específicos

- I. Mapear os mecanismos formais de avaliação da qualidade da educação superior;
- II. Verificar o conhecimento dos alunos em relação aos mecanismos formais de avaliação de qualidade na educação superior;
- III. Identificar a concepção de qualidade da educação superior por parte do discente.

1.5 Justificativa

A educação é um direito de todos e o Estado possui o dever de proporcioná-la à nação, logo também é de sua responsabilidade a aferição da qualidade do meio educacional, assim como a criação de mecanismos adequados a tal finalidade (CASTILHO, 2016; MEC, 2018).

O governo possui domínio sobre processo de avaliação de qualidade das instituições, o que não significa dizer que o indivíduo não possa realizar seu processo de julgamento de forma pessoal, baseando-se em informações, experiências, expectativas, dentre outros fatores. (BRIDI; PALADINI, 2013; DE SOUZA; RODRIGUES GUIMARÃES; ELIANE JEUNON, 2015; GIANESI; CORRÊA, 2012; ZEITHAML; PARASURAMAN; BERRY, 2014).

A atuação do aluno no sistema SINAES é realizada por uma avaliação (prova) e pela sua participação em um questionário. Em que, a avaliação afere o desempenho acadêmico do discente e o questionário possui como finalidade maior

compreender o contexto social e econômico no qual o aluno está inserido, mais especificamente do aluno formando (INEP, 2016; SINAES, 2015).

O sistema não proporciona informações sobre a percepção de qualidade do aluno acerca da instituição ou dos serviços educacionais por ela prestados, não levando em consideração a opinião de alunos entrantes ou formandos, fato que motivou esse estudo. (BERTOLIN, 2018; SINAES, 2015)

A preocupação com a qualidade no contexto educacional é válida em diferentes perspectivas, uma vez que um serviço educacional deficitário ou de má qualidade, pode acarretar problemas para todas as partes envolvidas a criança, (o aluno), a sociedade e a família, acrescentando ainda a instituição (DAVID; BROCHADO, 2017; DE SOUZA; RODRIGUES GUIMARÃES; ELIANE JEUNON, 2015; PALUDO BRESSAN; BASSO; BRAZ BECKER, 2015).

Para o aluno e a sociedade, pode ocasionar em empecilhos no processo de formação pessoal e profissional que afetarão o desenvolvimento acadêmico de modo a interferir no mercado de trabalho, refletindo assim no cenário econômico do país. (CASTILHO, 2016; DAVID; BROCHADO, 2017; DEMO, 1941).

Do mesmo modo, a instituição pode ser prejudicada e ter sua reputação abalada haja vista a concorrência crescente no setor e o poder de comunicação, principalmente virtual. E por fim a família que irá propagar essa formação deficitária aos seus próximos membros (CASTILHO, 2016; DAVID; BROCHADO, 2017; DEMO, 1941).

Portando, levando em consideração todos os aspectos que estão por traz da importância de uma educação de qualidade, é crucial compreender os fatores que envolvem a escolha de uma instituição de ensino superior por parte do aluno.

Acrescenta-se que o sistema SINAES possui grandes proporções, carregando consigo considerável atenção governo e sendo citado em diferentes obras. Deste modo, outro fator significativo é verificar se os estudantes conhecem e utilizam o sistema no momento de escolha da IES.

2 REVISÃO TEÓRICA

O setor de serviços está crescendo com o passar dos anos em quantidade e diversidade, abrangendo uma variedade de bens intangíveis disponibilizados pelas empresas prestadoras de serviços em muitos países, assim como no Brasil. Tal crescimento resulta na existência de competição entre as empresas, que em grande parte procuram se destacar por meio da qualidade dos serviços prestados e pela satisfação de seus clientes (DAVID; BROCHADO, 2017; TINOCO; RIBEIRO, 2007).

Porém, a aferição da qualidade em serviços ainda é objeto de estudo de pesquisadores da área, pois a intangibilidade de suas características dificulta o processo de aferição por parte do cliente e da empresa. Por essa razão questões relacionadas a satisfação são complexas e dependem de vários fatores (BRIDI; PALADINI, 2013; JOSEPH; JOSEPH, 2015; PALADINI, 2012; ZEITHAML; BITNER; GREMLER, 2011; ZEITHAML; PARASURAMAN; BERRY, 2014).

As instituições de ensino são prestadoras de serviços educacionais e procuram se destacar no mercado por meio da valorização de suas características, sendo as principais a qualidade de seus cursos e de sua infraestrutura. O aluno, principal cliente desse serviço, possui dificuldades em julgar a qualidade de sua instituição de ensino, que por vezes pode atender às expectativas em determinados requisitos, porém em outros não (DE SOUZA; RODRIGUES GUIMARÃES; ELIANE JEUNON, 2015; PALUDO BRESSAN; BASSO; BRAZ BECKER, 2015; XAVIER, 2011).

Os serviços educacionais possuem características peculiares além daquelas já presentes nos demais serviços do mercado, pois irão contribuir para o desenvolvimento pessoal e profissional dos seus clientes alunos. Tendo em vista que esse cliente aluno passará a ser um membro mais ativo na sociedade esse serviço carrega uma parcela considerável de atenção do Estado e por essa razão em vários países, assim como no Brasil, o Estado é responsável pela aferição da qualidade da educação e por consequência, dos serviços educacionais presentes nas instituições (BRASIL, 1988; CASTILHO, 2016; DEMO, 1941).

Para melhor compreensão a respeito do serviço educacional e da qualidade do ensino superior esse capítulo irá apresentar os seguintes itens: características

dos serviços, serviços educacionais, cliente aluno, qualidade do ensino superior no Brasil e aferição da qualidade do ensino superior.

2.1 Características dos serviços

Para compreender o mercado de serviços é importante destacar a diferença entre bens tangíveis e bens intangíveis. Bens tangíveis possuem “características físicas” que são facilmente palpáveis e visíveis ao ser humano, por exemplo um livro. Bens intangíveis normalmente são impalpáveis e invisíveis e, portanto, existe maior dificuldade em descrevê-los, como por exemplo uma aula. Para esse estudo, destaca-se o mercado de serviços que oferta bens intangíveis (BRIDI; PALADINI, 2013; MEIRELES, 2001).

Os serviços normalmente são relacionados a experiências vividas pelos clientes, sendo fruto do contato direto com o prestador de serviços. O cliente possui participação direta durante grande parte do processo produtivo, portando é responsável por determinar quando e como deve ser realizado o serviço (GIANESI; CORRÊA, 2012).

Os serviços são produzidos e consumidos de forma simultânea, ou seja, são realizados no momento do contato do cliente com o prestador de serviços, o que resulta na inexistência da possibilidade de estocagem, fato que interfere na capacidade produtiva, pois somente é ofertado aquilo que se tem no momento e o que não for utilizado é perdido de forma definitiva. No que se refere à produção é importante ainda destacar a inconsistência da demanda e da oferta, que podem ter elevadas variações em um mesmo dia (GIANESI; CORRÊA, 2012).

Mediante suas características, em específico a intangibilidade, o setor de serviços possui dificuldades em aferir a qualidade dos serviços prestados, tanto por parte das empresas quanto por parte dos clientes. (BRIDI; PALADINI, 2013; JOSEPH; JOSEPH, 2015; PALADINI, 2012; ZEITHAML; PARASURAMAN; BERRY, 2014).

Nesse contexto, para auxiliar o processo avaliativo da qualidade, existem modelos e procedimentos criados por pesquisadores da área que envolvem desde as expectativas iniciais do cliente até sua percepção durante e ao final do processo. Importante destacar que as expectativas normalmente estão atreladas às

necessidades do cliente, a experiências passadas e por fim a comunicação externa (BRIDI; PALADINI, 2013; JOSEPH; JOSEPH, 2015; PALADINI, 2012; ZEITHAML; PARASURAMAN; BERRY, 2014).

Dentre os modelos existentes, é possível destacar o criado por Zeithaml, Parasuraman; Berry (2014), um dos mais conhecidos na área denominado de “SERVQUAL”. É baseado em cinco dimensões da qualidade, que foram encontradas mediante pesquisa dos autores no setor de serviços (APARECIDA; PESSOA, 2015; ZEITHAML; PARASURAMAN; BERRY, 2014).

Inicialmente foram levantados onze itens para escolha de consumidores de serviços, dentre esses itens cinco foram tidos como mais relevantes no processo de julgamento da qualidade, resultando assim nas dimensões da qualidade, conforme transcrito abaixo (PALADINI, 2012; ZEITHAML; PARASURAMAN; BERRY, 2014).

As cinco dimensões da qualidade são: elementos tangíveis, confiabilidade, responsividade, segurança e empatia. Estes levam em consideração que os clientes são diferentes e, portanto, diferem em necessidades, desejos e características (PALADINI, 2012; ZEITHAML; PARASURAMAN; BERRY, 2014).

Já Paladini (2012) acredita que a avaliação da qualidade deve ser realizada pelos três níveis hierárquicos da organização de diferentes formas, sendo elas: operacional, tático e estratégico. O objetivo seria realizar um serviço adequado aos consumidores internos e externos à organização.

Dentre os três níveis, é possível destacar o nível estratégico, responsável pelas relações da empresa com a sociedade, atrelado diretamente a imagem da organização. Imagem “trata-se do conjunto de mecanismos que põe a organização prestadora de serviços diretamente e contato com a sociedade” (PALADINI, 2012, p.48) sendo assim essencial à sua sobrevivência e ao seu crescimento.

Em todo caso, nota-se que a aferição de qualidade no mercado de serviços compreende um processo complexo, que requer mecanismos apropriados para tal finalidade. A maioria desses mecanismos leva em consideração as duas grandes características dos serviços, a intangibilidade (sem características físicas) e a alta interação com o cliente.

2.2 Serviços educacionais

No contexto de serviços educacionais, a qualidade das aulas ministradas, do currículo do curso, da carga horária da disciplina, da didática em sala, do atendimento da secretaria do curso, entre outros aspectos, precisam ser constantemente revistas e ajustadas para estarem de acordo com a necessidade do cliente e do mercado no qual está inserido, com a finalidade de manter a instituição no nível educacional em que está (O'BRIEN; DEANS, 1996; PALUDO BRESSAN; BASSO; BRAZ BECKER, 2015; RODRIGO et al., 2004).

Com base nas características voltadas ao mercado de serviços, é possível caracterizar o resultado acadêmico alcançado pelo aluno ao final da aula ou do curso como algo intangível, uma vez que o resultado do serviço prestado e recebido compreende o conhecimento (BARBOSA, 1995; O'BRIEN; DEANS, 1996; RODRIGO et al., 2004).

No que se refere a falta de padronização dos serviços é possível elencar a ocorrência das aulas, uma vez que mesmo que os alunos, professores e conteúdo sejam iguais, uma aula sempre será diferente da outra (BARBOSA, 1995; O'BRIEN; DEANS, 1996; RODRIGO et al., 2004).

O aluno pode ter total conhecimento a respeito da grade curricular do curso, da metodologia e dos recursos a serem usados em sala, todavia não é possível saber de forma prévia como será o curso propriamente dito, fato que caracteriza a produção e consumo simultâneos. Cada aula é única, ou seja, não há possibilidade de ser estocada, mesmo que o aluno filme ou faça anotações o momento de aprendizagem entre aluno e professor em cada aula é exclusivo (BARBOSA, 1995; O'BRIEN; DEANS, 1996; RODRIGO et al., 2004).

Além do mais, o aluno possui total participação na exclusividade dos serviços prestados, pois impacta na qualidade do serviço produzido em sala de aula a depender de sua motivação, frequência, relação com a turma, dentre outros fatores, que influenciam diretamente o professor no momento da aula (BARBOSA, 1995; O'BRIEN; DEANS, 1996; RODRIGO et al., 2004).

A avaliação de qualidade por parte dos alunos não deve ser compreendida apenas como um instrumento para adequar a instituição ao mercado, pois sua participação é mais um dos construtos da instituição para o amadurecimento

acadêmico do aluno e contribuem também para a melhoria do serviço educacional e para o desenvolvimento profissional de gestores, coordenadores e professores (RODRIGO et al., 2004).

O comportamento do consumidor pode ser influenciado por diversos fatores, desde a escolha da instituição, passando pela escolha do curso até a decisão de permanecer nela. Mesmo já estando inseridos em determinada instituição o aluno pode desistir, cancelar ou transferir de instituição/ curso, o que pode ser considerado dentro do índice de evasão (DE SOUZA; RODRIGUES GUIMARÃES; ELIANE JEUNON, 2015; FEY; LUCENA; FOGAÇA, 2013; PEREIRA, 2003; RODRIGO et al., 2004).

Os índices altos de evasão podem ser um indicativo de perda de qualidade no serviço ofertado. Quanto a isso a organização necessita acompanhar constantemente seu quantitativo de alunos, visando tomar providências a respeito. Não significa dizer que instituições cheias não possam perder a qualidade ao longo do tempo, pois a qualidade é algo inconstante que necessita de atenção periódica (FEY; LUCENA; FOGAÇA, 2013; MILAN et al., 2014; PALADINI, 2012; PEREIRA; BOTELHO, 2008; PEREIRA, 2003; RODRIGO et al., 2004).

2.3 Cliente aluno

As características a respeito dos serviços permitiram perceber a alta interação do cliente com o mercado, presente em todo o processo de produção e responsável pelo julgamento acerca da presença ou não de qualidade, portanto o cliente pode ser considerado um dos atores principais desse mercado e nesse sentido precisa ser compreendido e analisado (DENTON, 1990).

Juram (2015; p.104) já apresentava em seus estudos que é necessário “compreender exatamente o benefício que o cliente espera”, logo a qualidade está atrelada a compreender as expectativas dos clientes acerca de determinado produto ou serviço. Expectativa está relacionada com aquilo que o cliente espera de determinado serviço e, segundo autores da área, podem ser influenciadas pela comunicação boca a boca, pelas necessidades pessoais, por experiências anteriores e pela comunicação externa (GIANESI; CORRÊA, 2012; JOSEPH; JOSEPH, 2015; MILAN et al., 2014).

É necessário que a preocupação com o cliente seja parte integrante da cultura da empresa, para que todos os departamentos se encontrem voltados aos mesmos objetivos e preocupados com cliente (DENTON, 1990; JOSEPH; JOSEPH, 2015).

Visando proporcionar um serviço voltado de fato às expectativas dos clientes, Denton elenca alguns princípios, dentre eles o sexto princípio relacionado a “entender, respeitar e monitorar o cliente” (DENTON, 1990, p.205). Segundo o autor a forma mais sensata de desenvolver uma estratégia adequada de serviços é originada do processo de “ouvir o cliente” e ouvir de forma efetiva (DENTON, 1990).

Para apurar se as expectativas foram atendidas é necessário ter conhecimento sobre a expectativa inicial do cliente e sua percepção durante e ao final do processo, nesse contexto é possível apresentar a “qualidade percebida”, correspondente a relação entre o serviço percebido e o serviço esperado.

Segundo Joseph. A e Joseph. M (2015, p. 33) “a satisfação e a fidelidade dos clientes só são alcançadas quando ambas as dimensões da qualidade, melhores características e eliminação de falhas, são geridas com eficiência e eficácia”. Deste modo, o alcance das expectativas e/ou das necessidades do cliente por parte da empresa resultam na satisfação do consumidor (ZEITHAML; BITNER; GREMLER, 2011).

Ao final da prestação do serviço a organização saberá por meio das ações futuras do cliente se suas expectativas foram alcançadas ou não. Essas ações compreendem adquirir novamente os serviços, fazer elogios ou críticas construtivas as empresas e até mesmo indicar para amigos e familiares. “O retorno e a satisfação dos clientes devem ser metas primárias de uma corporação, se deseja melhorar os serviços” (DENTON, 1990, p. 206).

No que diz respeito ao cliente, um ponto que merece destaque compreende as características de seu processo de tomada de decisões, Kotler e Keller (2012) baseiam sua obra no contexto de produtos, todavia mediante a semelhança é possível repassar essa realidade ao contexto de serviços no que diz respeito a aquisição de um serviço, conforme Giancesi; Corrêa (2012).

O cliente possui um processo de decisão de compra que compreende basicamente cinco estágios, sendo eles: reconhecimento do problema, busca de Informações, avaliação das alternativas disponíveis, decisão de compra e o comportamento pós compra (KOTLER; KELLER, 2012).

Reconhecimento do problema está atrelado ao momento que o consumidor identifica um problema ou uma necessidade com base em estímulos internos, como fome e sede, ou externos, por exemplo propagandas e influências. Busca de informações, compreende a pesquisa que o consumidor faz sobre o produto ou serviço a ser adquirido (KOTLER; KELLER, 2012).

A maioria dos produtos e serviços disponíveis atualmente possui uma quantidade considerável de concorrentes, deste modo, cabe ao consumidor avaliar qual deles apresenta o melhor custo benefício para sua escolha. A decisão de compra está relacionada à escolha feita pelo cliente após realizar todo o processo avaliativo inicial. Por fim o comportamento pós compra, está relacionado à satisfação do cliente com o produto ou serviço adquirido e suas ações futuras de pós compra, conforme mencionado anteriormente (KOTLER; KELLER, 2012).

Logo, até que o cliente chegue à aquisição de um produto ou serviço é necessário passar por diferentes fases, que podem ser alteradas por diversos fatores, internos ou externos ao indivíduo, deste modo o trato com pessoas se torna algo inconstante que necessita de dedicação das empresas, visando se destacarem no ramo em que atuam (BRIDI; PALADINI, 2013; HOYER; MACINNIS, 2007; JOSEPH; JOSEPH, 2015; KOTLER; KELLER, 2012).

2.4 Qualidade do Ensino Superior no Brasil

O ensino superior é constituído por cursos de graduação, licenciatura e técnicos, divergindo em tempo de duração, nível de especialização e processo de aprendizagem. Esse nível de ensino encontra-se mais próximo do contato do aluno com o mercado de trabalho, com questões políticas, econômicas e sociais, possuindo suas peculiaridades (DEMO, 1941; MEC, 2018).

O Decreto nº 5.773/06 divide os locais de ensino em Faculdade, Universidade e Centros Universitários, com base em sua organização e questões acadêmicas. As Faculdades correspondem ao nível inicial de uma instituição, ou seja, todas são credenciadas originalmente como faculdades não possuindo nenhum tipo de autonomia, até possuírem condições de serem reconhecidas em outro nível (MEC, 2018).

As Universidades são o nível mais avançado de instituição, se caracterizando pela união das atividades de ensino, pesquisas e extensões e “gozam de autonomia didático-científica, administrativa e de gestão financeira e patrimonial” (BRASIL, 1988, art. 207). Os Centros Universitários podem ser entendidos como níveis intermediário, uma vez que possuem uma ou mais áreas do conhecimento e têm autonomia para criar, organizar e extinguir cursos e programas de educação superior em sua sede (MEC, 2018).

Ainda no contexto legislativo destaca-se a Lei nº 9.394/96 que estabelece as diretrizes e bases da educação nacional brasileira, mais precisamente em seu capítulo IV, artigo 43, onde relata a finalidade da educação superior no país. Essa abrange vários aspectos, dentre eles: a divulgação de conhecimentos culturais, científicos e técnicos, o conhecimento dos problemas do mundo (particularmente os nacionais e regionais), promover projetos de extensão, relacionar-se com questões humanitárias e de desenvolvimento social e econômico. O inciso II merece atenção, onde lê-se:

II. Formar diplomados nas diferentes áreas de conhecimento, aptos para a inserção em setores profissionais e para a participação no desenvolvimento da sociedade brasileira, e colaborar na sua formação contínua;

Diferentemente dos demais níveis de ensino, o nível superior é tido como o responsável por formar o cidadão no sentido amplo da palavra. Sendo assim, as Instituições de ensino preparam o aluno para o mercado de trabalho, realizam pesquisas e projetos de extensão que qualificam a experiência do docente e contribuem para o desenvolvimento do meio no qual estão inseridas. Por essa razão possui níveis exclusivos de qualidade conforme descrito por Demo (1941) para as Universidade que se estende as demais IES existentes, sendo eles: qualidade acadêmica, qualidade social e qualidade educativa.

a) Qualidade Acadêmica

Qualidade acadêmica, segundo Demo (1941, p.35), é relacionada à “capacidade de produção original de conhecimento”, ou seja, corresponde a qualidade daquilo que é transmitido em sala de aula, destacando assim a capacidade do professor em disseminar o conhecimento sobre determinado assunto

ou área e a capacidade do aluno em compreender aquilo que está sendo transmitido (DEMO, 1941).

O contexto acadêmico está relacionado à metodologia de transmissão/comunicação oral de assuntos por parte dos professores, em aulas expositivas, leitura de livros e artigos e sua repetição em classe dentro de um programa a ser cumprido. Ao final desse processo existem as avaliações, que normalmente compreendem provas tradicionais com notas classificatórias e aprobatórias ou não, utilizadas como forma de aferir se o aluno teve capacidade de assimilar o conteúdo presente no curso (MASETTO, 2012).

b) Qualidade Social

Qualidade Social é tida como “a capacidade de identificação comunitária, local e regional, bem como com relação ao desenvolvimento”, (DEMO, 1941, p. 38) ou seja, é necessário elaborar e exercer influência no meio no qual está inserida, para tanto necessita conhecer esse meio e as reais necessidades de sua comunidade.

O autor apresenta uma crítica as universidades, posto que a aprendizagem disponibilizada nas instituições de ensino superior do país é normalmente baseada em países do exterior, onde muitas vezes as realidades são totalmente distintas da realidade na qual a universidade está inserida, resultando assim em alunos alienados (DEMO, 1941).

c) Qualidade Educativa

Essa dimensão está relacionada a formação do cidadão propriamente dito, que necessita viver e conviver em sociedade e, portanto, precisa compreender os aspectos político, seus direitos e deveres. Segundo Demo (1941) é a “Formação da cidadania, o cultivo da capacidade de autopromoção, a impregnação da identidade cultural e comunitária, a instrumentalização da participação política”.

“Cuidar para que a sociedade se organize democraticamente, que sua elite tenha compromissos democráticos inequívocos, que os canais de participação se mantenham abertos e férteis, que o ambiente acadêmico seja fábrica de cidadãos ”(DEMO, 1941, p. 40).

É importante unir esforços na “formação plena do cidadão”, o que implica na educação dos educadores, dos administradores dos órgãos públicos, dos profissionais integrantes do sistema econômico, dos dirigentes políticos, dos líderes comunitários, ou seja, de todos aqueles cidadãos necessários para que a sociedade seja organizada (DAVOK, 2008).

2.5 Aferição da qualidade do ensino superior

Tendo em vista o crescimento do mercado de serviços educacionais, algumas instituições de ensino utilizam internamente mecanismos para aferir a qualidade dos serviços prestados, pois visam se destacar nesse mercado com a conquista de mais alunos a cada ano. Contudo é de responsabilidade do Estado a avaliação formal da qualidade dos serviços de educação prestado pelas instituições de ensino superior (PALUDO BRESSAN; BASSO; BRAZ BECKER, 2015).

O Estado possui mecanismos formais para aferir a qualidade da educação superior, que possibilitam posteriormente o investimento em melhorias no sistema e a divulgação dos índices obtidos para a sociedade. A divulgação dos dados proporciona informações importantes à população que auxiliam no processo de escolha de uma IES (PALUDO BRESSAN; BASSO; BRAZ BECKER, 2015; SINAES, 2015).

Foram criadas ao longo dos anos várias formas de realizar o processo de aferição da qualidade, levando ao formato existente atualmente conhecido como “Sistema Nacional de Avaliação da Educação Superior” - SINAES, de responsabilidade do INEP, que tem como principais objetivos: assegurar processo nacional de avaliação das instituições de educação superior, dos cursos de graduação e do desempenho acadêmico de seus estudantes, conforme finalidade legal abaixo (SILVA, 2004).

Art. 1º-§ 1º O SINAES tem por finalidades a melhoria da qualidade da educação superior, a orientação da expansão da sua oferta, o aumento permanente da sua eficácia institucional e efetividade acadêmica e social e, especialmente, a promoção do aprofundamento dos compromissos e responsabilidades sociais das instituições de educação superior, por meio

da valorização de sua missão pública, da promoção dos valores democráticos, do respeito à diferença e à diversidade, da afirmação da autonomia e da identidade institucional.

A avaliação realizada pelo SINAES engloba três vertentes sendo elas: avaliação das instituições, a avaliação dos cursos e a avaliação do desempenho dos estudantes. A “avaliação das instituições” objetiva identificar o perfil e o significado de atuação da IES com base nas dez dimensões citadas no Quadro 1 abaixo, sendo dividida em dois processos, segundo Silva (2004) e SINAES (2015):

- Autoavaliação: uma comissão interna da instituição avalia seus processos com base em parâmetros estabelecidos pelo SINAES.
- Avaliação externa: uma comissão de profissionais qualificados visita a IES a fim de fazer a avaliação e comparar com os dados obtidos na autoavaliação.

Quadro 1 - Dimensões avaliadas nas instituições

Dimensões Avaliadas nas Instituições	
Missão e Plano de Desenvolvimento Individual (PDI)	Organização de gestão da IES
Política para ensino, pesquisa, pós-graduação e extensão	Infraestrutura física
Responsabilidade social da IES	Planejamento de avaliação
Comunicação com a sociedade	Políticas de atendimento aos estudantes
As políticas de pessoal, carreiras do corpo docente e de técnico-administrativo	Sustentabilidade financeira

Fonte: Adaptado do portal do INEP

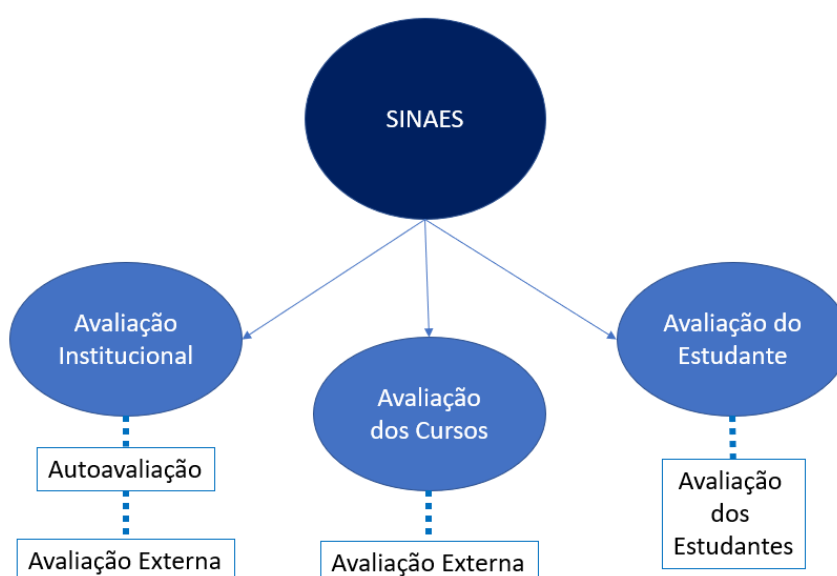
A “avaliação dos cursos” tem como finalidade identificar as condições de ensino oferecidas aos estudantes, no que diz respeito ao perfil do corpo docente, às instalações físicas e à organização didático-pedagógica. Para realizar a avaliação serão realizados alguns procedimentos, dentre eles a visita técnica a instituição, efetivada obrigatoriamente por comissões de especialistas das respectivas áreas do conhecimento (SILVA, 2004).

E por fim a “avaliação de desempenho do estudante” aferido pelo “Exame Nacional de Desempenho dos Estudantes – ENADE”, condizente com uma prova, distribuída em quarenta questões. Onde dez questões são relacionadas a todas as áreas do conhecimento, possuindo peso de 25% da nota e as demais trinta questões são pertencentes a área de avaliação (ou curso), que possuem peso igual a 75 % da nota a ser obtida no conceito ENADE (BRASILEIRO, 2018; QUINTILIO et al., 2019a).

Acompanhando o ENADE, existe o “Questionário do Estudante”, implementado em 2014, que em sua última versão contou com 68 questões, dividida em duas partes. A primeira parte do questionário compreende questões relacionadas ao contexto social do aluno, tais como renda familiar, escolaridade dos pais, dentre outras (ENADE, 2015; INEP, 2016).

A segunda parte do questionário do estudante contém questões que visam absorver a percepção do respondente a respeito da instituição de ensino frequentada, tais como bibliografia do curso, contato com secretaria, contato com professores, dentre outros (ENADE, 2015; INEP, 2016). Segue abaixo a Figura 01 para melhor compreensão sobre o sistema SINAES.

Figura 1 - Sistema SINAES



Fonte: Criado pela autora

2.5.1 Indicadores como instrumentos para aferição da qualidade

Para que uma IES possa iniciar suas atividades é necessário que o Estado emita uma autorização, conhecida como Conceito de Curso (CC), resultante de visitas e análises baseadas em três dimensões: organização didático-pedagógica, corpo docente e tutorial e por fim a infraestrutura. Os dados são apurados com base em vistas de profissionais qualificados que resultam em relatórios dividindo as informações/ instituição em cinco níveis, em que valores iguais ou superiores a três indicam qualidade satisfatória (BRASIL et al., 2017; INEP, 2016; SINAES, 2015).

Após a autorização é realizado o reconhecimento do curso, que possibilitará a emissão de diplomas aos graduados. Para que a instituição possa continuar ativa é necessário se submeter periodicamente ao procedimento de renovação desse reconhecimento, que corresponde ao acompanhamento das dimensões identificadas e o resultado dos indicadores da qualidade (BRASIL et al., 2017; INEP, 2016; SINAES, 2015).

Os indicadores de qualidade são: conceito ENADE, indicador de diferença entre desempenhos, conceito preliminar de curso e índice geral de cursos, conforme características abaixo (SINAES, 2015).

Importante destacar que os índices de qualidade da educação brasileira, são ordenados em uma escala com 5 (cinco) níveis, sendo 5 o mais elevado deles. Esses índices são os resultados individuais de cada indicador tornados públicos pelo sistema SINAES. Ressalta-se ainda que é vedada a identificação nominal dos estudantes participantes (INEP, 2016; SILVA, 2004; SINAES, 2015).

a) Conceito ENADE

Avalia os cursos de graduação com base nos resultados obtidos pelos estudantes no Exame Nacional de Desempenho de Estudantes (ENADE). O cálculo é realizado pelo código dado ao curso pelo sistema e leva em consideração o número de estudantes participantes (com resultados válidos) e o desempenho dos estudantes tanto na parte de Formação Geral (FG) como na parte de Componente Específico (CE) do exame (BRASILEIRO, 2018; ENADE, 2015; INEP, 2016; QUINTILIO et al., 2019a).

b) Indicador de Diferença entre os Desempenhos Observado e Esperado (IDD)

Afere “o valor agregado pelo curso de graduação ao desenvolvimento dos estudantes concluintes”, esse valor é obtido com base na contribuição dos cursos de graduação para o desenvolvimento de competências, habilidades e conhecimento dos alunos (QUINTILIO et al., 2019b; SINAES, 2015).

Para tanto o cálculo do IDD é realizado com base em dois grandes exames, o ENADE e o ENEM - Exame Nacional do Ensino Médio, sendo este uma prova realizada pelo aluno antes de ingressar no ensino superior, que envolve as áreas do Ciências da Natureza (CN), Ciências Humanas (CH), Linguagens e Códigos (LC) e Matemática e suas Tecnologias (MT). As literaturas divergem entre o uso do ENEM e o uso do ENADE para alunos ingressantes (QUINTILIO et al., 2019b; SINAES, 2015).

Ou seja, o objetivo é realizar um comparativo final e inicial do aluno que passou por uma Instituição de Ensino Superior, nesse sentido leva-se em consideração: o número de estudantes concluintes participantes no ENADE (com resultados válidos); o desempenho geral dos participantes do ENADE e o desempenho dos estudantes no Exame, por fim o número de participantes do ENADE que tiveram a nota do Enem recuperada, pois segundo a legislação a nota do ENEM é limitada aos últimos três anos antes do ingresso do aluno na graduação (QUINTILIO et al., 2019b; SINAES, 2015).

c) Conceito Preliminar de Curso (CPC)

É um indicador que combina diferentes aspectos referentes aos cursos de graduação, sendo constituído por quatro dimensões baseadas principalmente nos dados disponibilizados pelo ENADE, pelo Questionário do Estudante e pelo IDD. As quatro dimensões são (QUINTILIO et al., 2019c; SINAES, 2015):

- I. Desempenho dos Estudantes: mensurado a partir das notas dos estudantes concluintes no Exame Nacional de Desempenho de Estudantes (ENADE);

- II. Valor agregado pelo processo formativo oferecido pelo curso: mensurado a partir dos valores do Indicador de Diferença entre os Desempenhos Observado e Esperado (IDD);
- III. Corpo Docente: baseado em informações obtidas a partir do Censo da Educação Superior, referente ao ano de aplicação do Exame, sobre a situação e o regime de trabalho dos docentes vinculados aos cursos avaliados;
- IV. Percepção Discente sobre as Condições do Processo Formativo: obtida por meio do levantamento de informações relativas à organização didático-pedagógica, à infraestrutura e instalações físicas e às oportunidades de ampliação da formação acadêmica e profissional, a partir das respostas obtidas com a aplicação do Questionário do Estudante.

Os cursos que obtiverem nota entre 1 e 2 serão automaticamente incluídos no cronograma de visitas dos avaliadores do Inep (avaliação externa), ao passo que cursos com nota igual ou maior que 3, podem optar por não receber a visita. Portanto é possível notar que o CPC é um dos indicadores mais completos e está atrelado ao CC no que tange a renovação da autorização de funcionamento das IES (QUINTILIO et al., 2019c; SINAES, 2015).

d) Índice Geral de Cursos (IGC)

Corresponde a uma média ponderada entre as notas do CPC (para os cursos de graduação) e os Conceitos Capes (para cursos pós-graduação stricto sensu), conforme itens abaixo, que resultam em um indicador da qualidade que abrange todos os cursos existentes na mesma instituição, de graduação, mestrado e doutorado (QUINTILIO et al., 2019d; SINAES, 2015).

- a) Notas continuas de Conceitos Preliminares de Curso referentes aos cursos de graduação avaliados no triênio, considerando o CPC válido mais recente para cada curso.
- b) Número de matrículas nos cursos de graduação (estudantes cursando ou formando no ano de referência do CPC),
- c) Conceitos dos cursos de Mestrado e Doutorado atribuídos pela Capes na última avaliação disponível, para os programas de pós-graduação reconhecidos, incluindo a avaliação dos novos programas recomendados para o ano de referência do IGC, conforme base de dados encaminhada pela Capes ao Inep; e

d) Número de matrículas nos cursos de Mestrado e Doutorado (estudantes matriculados e titulados em 2018), conforme base de dados encaminhada pela Capes ao Inep.

3 MÉTODOS E TÉCNICAS DE PESQUISA

Para explicar melhor o método utilizado e a apuração dos dados, esse capítulo contará com a tipologia e descrição geral da pesquisa; a caracterização do setor de estudo; a caracterização da população e amostra; a caracterização dos instrumentos de pesquisa; e descrição dos procedimentos de coleta e de análise de dados empregados.

3.1 Tipologia e descrição geral dos métodos de pesquisa

O objetivo deste estudo é analisar os atributos que contribuem para a percepção de qualidade do aluno ao realizar a escolha de uma Instituição de Ensino Superior – IES, para tanto, inicialmente foi realizada uma pesquisa bibliográfica, em sites, revistas e dissertações, para conhecimento maior da área, bem como, para definição dos atributos a serem inseridos no método final de pesquisa junto aos alunos (ANTUNES, 2013; GIL, 2018; INEP, 2016; JESUS, 2010; SINAES, 2015; SIQUEIRA et al., 2012).

Quanto aos propósitos gerais, classifica-se essa pesquisa como descritiva, que “tem como objetivo a descrição das características de determinada população ou fenômeno” (GIL, 2018, p. 26). Os atributos a serem estudados estão atrelados especificamente aos estudantes do nível superior de ensino.

Trata-se de uma pesquisa quantitativa, ou seja, tem como principal característica a utilização da quantificação (dados numéricos) com o auxílio de métodos estatísticos na coleta e no tratamento das informações. As respostas obtidas no questionário foram transformadas em percentuais, gráficos e médias para serem analisada (PEREIRA, 2019, p. 85).

O meio de investigação utilizado foi o questionário, “uma série ordenada de perguntas que devem ser respondidas por escrito pelo informante” contendo 14 perguntas confeccionadas e respondidas eletronicamente (PEREIRA, 2019, p. 92).

3.2 Caracterização do setor do estudo

O ensino superior é ofertado especificamente pelas Instituições de Ensino Superior, sendo responsável pela formação do homem no sentido amplo da palavra, ou seja, sua formação como membro da sociedade e sua formação profissional para inserção no mercado de trabalho (FEDERAL, 1996; MEC, 2018).

Dados do portal do INEP apontam que no ano de 2017 existiam em média 2.448 instituições de educação superior (IES) no país, sendo essas instituições públicas ou privadas. As instituições públicas, por exemplo as Universidades Públicas, são custeadas pelo governo, ou seja, gratuitas ao aluno (FEDERAL, 1996; INEP, 2015; MEC, 2018).

Já as instituições privadas, normalmente Faculdades e Centros Universitários, necessitam de recursos financeiros para se manterem no mercado, ou seja, em sua maioria possuem fins lucrativos. O mercado no qual estão inseridas compreende o mercado de serviços, que é um dos grandes responsáveis por movimentar a economia do país (FEDERAL, 1996; RODRIGO et al., 2004; XAVIER, 2011).

A maioria dos cursos possui formato presencial, com contato direto entre o professor e aluno em salas de aulas e laboratórios, todavia existem cursos online, em que os alunos acompanham videoaulas e possuem um professor que os auxiliam a distância, podendo ou não possuir encontros presenciais. Atualmente existem em torno 35.380 cursos de graduação (DAVID; BROCHADO, 2017; FEDERAL, 1996; MEC, 2018).

3.3 População e amostra ou participantes da pesquisa

A população desse estudo compreende estudantes e ex-estudantes de ensino superior no Brasil. O Censo da Educação Superior aparentou que existem atualmente mais de oito milhões de estudantes matriculados no nível superior de ensino. Além disso, são em torno de um milhão de estudantes já formadas no ensino superior. Dessa forma, a população desse trabalho ultrapassa nove milhões de pessoas (INEP, 2019).

Dos 313 questionários respondidos, 254 compreendem a amostra da pesquisa, uma vez que a primeira questão do instrumento de pesquisa visava separar a amostra escolhida para o trabalho. O tamanho da amostra é relevante, segundo o site www.solvis.com.br, uma vez que contempla 95% do intervalo de confiança e 10% de margem de erro.

A amostra foi obtida de forma não probabilística por conveniência, denominada por Pereira (2019, p.94) como “amostras acidentais, que são as compostas por acaso, por pessoas escolhidas aleatoriamente” (PEREIRA, 2019).

Não foram considerados para esse estudo, respostas ao item “ainda não fiz”, da primeira questão, pois dentre esses estão aqueles que não possuem interesse em ingressar em uma instituição de ensino superior, por motivos diversos, deste modo não são condizentes com a amostra necessária a essa pesquisa.

3.4 Caracterização e descrição dos instrumentos de pesquisa

Para realização da pesquisa propriamente dita, foi utilizado o questionário, assim como nos demais trabalhos da área, com o auxílio do programa “Google Docs- Formulários”. Segundo Marconi e Lakatos (2019) a aplicação de questionários possui como vantagens, atingir maior número de pessoas e obter respostas mais rápidas e precisas.

O questionário, em especial a relação de atributos, foi formulado em grande parte com base nos estudos de Antunes (2013), Jesus (2010), Siqueira *et al.* (2013) e no sistema SINAES, todavia alguns ajustes foram realizados para possibilitar chegar ao objetivo de pesquisa.

O questionário foi distribuído em três grandes blocos, resultando em um total de 14 perguntas fechadas ou dicotômicas, de múltipla escolha, de estimação ou avaliação. O documento está disponível no Apêndice I desse estudo (ANTUNES, 2013; JESUS, 2010; MARCONI; LAKATOS, 2019; SINAES, 2015; SIQUEIRA *et al.*, 2012)

Além disso, a questão de número catorze foi apresentada contendo uma escala de mensuração nominal, baseada em “influência totalmente”, influência em parte” e “ não influencia”. Segundo Marconi e Lakatos (2019) a escala é “um instrumento científico de observação e mensuração dos fenômenos sociais”, onde

sua finalidade é “[...] medir a intensidade das atitudes e opiniões na forma mais objetiva possível” (MARCONI; LAKATOS, 2019, p. 161)

A primeira pergunta do questionário é excludente, ou seja, alunos e ex-aluno seguiam para as próximas perguntas, enquanto aqueles que ainda não tiveram contato com o ensino superior não seguiam a diante no questionário, pois não faziam parte da população necessária à pesquisa.

As perguntas de número dois a nove, contemplam o primeiro bloco do questionário e possuem como finalidade conhecer o perfil dos respondentes da pesquisa, bem como identificar as instituições nas quais os pesquisados estão inseridos.

Os itens de dez a treze correspondem ao segundo bloco, relacionando-se com o sistema SINAES, com a finalidade de identificar se os respondentes têm conhecimento do sistema e se esse é utilizado no processo de escolha de uma IES. Vale destacar que nesse bloco a questão de número treze, era de múltipla escolha, ou seja, o respondente poderia escolher mais de um indicador do SINAES

Por fim, a questão de número catorze comporta o terceiro e último bloco de perguntas do questionário, relacionada especificamente à identificação dos atributos de qualidade no processo de escolha de uma IES. Foram elencados 28 itens, onde os respondentes precisavam julgar o nível de influência dos atributos, entre “não influenciou, influenciou em parte e influenciou totalmente”.

3.5 Procedimentos de coleta e de análise de dados

Conforme mencionado Marconi e Lakatos (2019), o pré-teste visa identificar se um questionário possui fidedignidade, validade e operatividade. Deste modo, realizou-se um pré-teste com o questionário a ser utilizado nesse estudo que contou com oito participantes escolhidos de forma aleatória. Ficou comprovado que o questionário atendia aos elementos acima e foi possível identificar pequenas melhorias e ajustes para a disponibilização final do documento.

Após finalizado os ajustes, o questionário oficial foi propagado eletronicamente em caixas de e-mail e redes sociais, visando alcançar o maior número possível de respondentes. O período de coleta de dados teve início em 09/10/2019 e terminou em 27/10/2019.

O programa utilizado realizou grande parte da apuração dos dados, porém ao final houve necessidade de trabalhar melhor com os 28 atributos pertencentes à 14^o questão, por isso foi realizada uma média ponderada dos quantitativos de respostas de cada item para identificar os atributos de maior e menor relevância no processo de escolha da IES.

Segundo Gupta e Guttman (2017) média de uma amostra é a divisão da soma das medidas de dados pelo número de medidas nos dados, ao passo que a média ponderada consiste “em descobrir a média amostral de um conjunto de dados em que cada observação tem uma importância relativa, expressa numericamente por um conjunto de valores, chamados pesos” (GUPTA; GUTTMAN; 2017, p. 38,40), portanto é atribuir pesos às médias.

Ao final procedeu-se a comparação dos dados encontrados com a literatura da área que proporcionou conclusões de encontro com o objetivo de pesquisa desse estudo, respondendo à pergunta de pesquisa e à hipótese criada.

4 RESULTADOS E DISCUSSÕES

Visando responder à pergunta de pesquisa “quais os atributos contribuem para a percepção de qualidade do aluno ao realizar a escolha de uma Instituição de Ensino Superior – IES? ” Foi utilizado um questionário com perguntas pertinentes ao tema, assim como em outros estudos similares, que possibilitou a apuração de dados proveitosos a essa pesquisa.

Quatro questões do formulário identificaram a percepção e utilização do SINAES por parte do aluno e por fim uma listagem de atributos permitiu aos respondentes a escolha daqueles que mais foram relevantes no processo de escolha da IES.

Os resultados obtidos estão divididos neste capítulo em características dos respondentes, características das instituições, questões relacionadas ao SINAES e nível de influência de determinados atributos na escolha da IES.

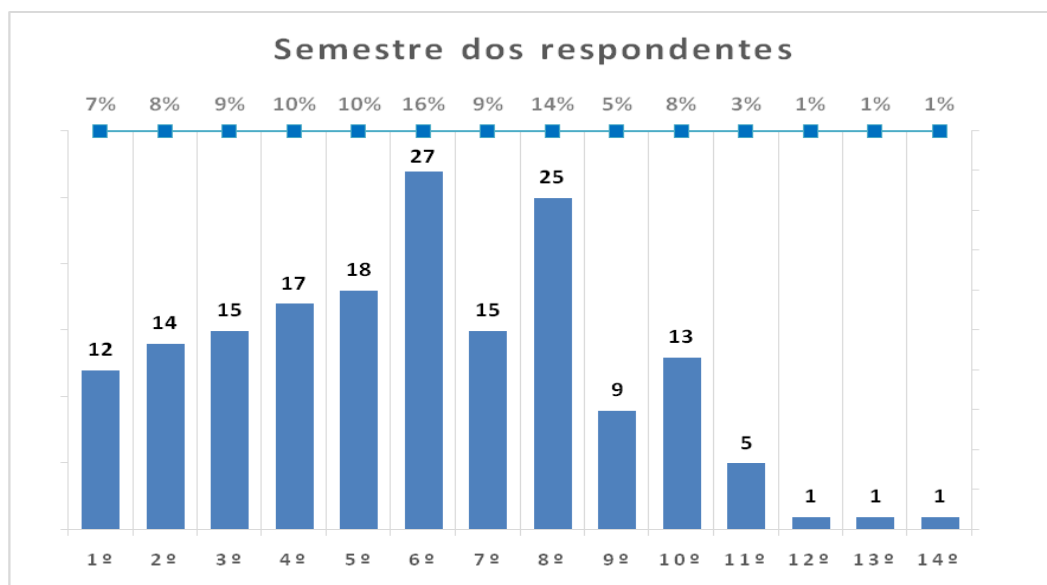
Vale ressaltar que as informações apuradas possuíram finalidade exclusivamente acadêmica e os questionários não tiveram identificação nominal o que permitiu a preservação de identidade dos respondentes.

4.1 Características dos respondentes

A maioria dos respondentes está realizando o ensino superior, deste modo tornou-se importante analisar em qual período do curso o aluno está inserido. O sexto semestre apresentou maior percentual dentre os demais, conforme apresenta o Gráfico 1, de acordo com a pergunta de número cinco, referente ao ano de ingresso do estudante.

É possível lembrar que nem sempre o ano de ingresso é condizente com o semestre atual do aluno, mediante possibilidade de processos de trancamento de matrículas, transferências e reprovações, que podem interferir no fluxo do curso (FEY; LUCENA; FOGAÇA, 2013; MILAN et al., 2014; PALADINI, 2012; PEREIRA; BOTELHO, 2008; PEREIRA, 2003; RODRIGO et al., 2004).

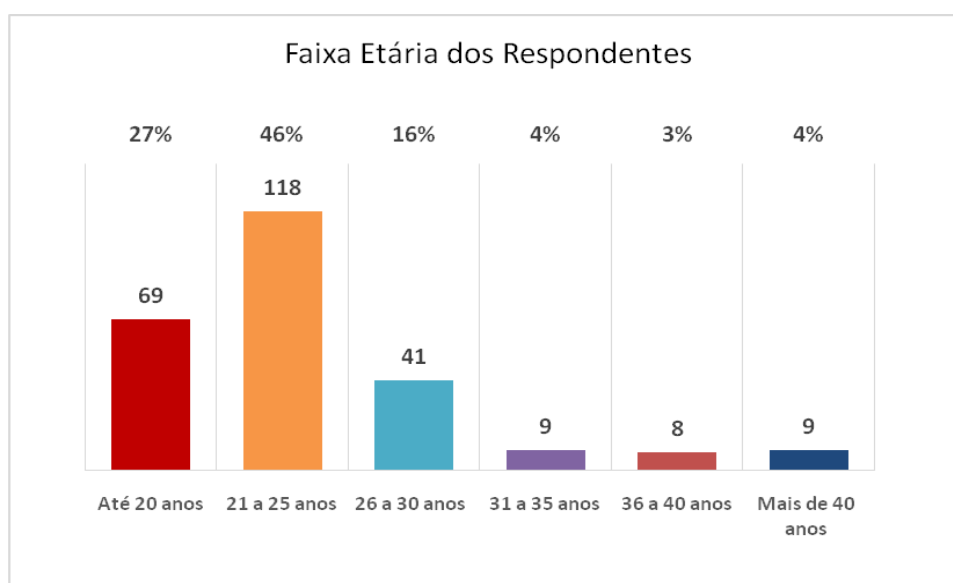
Gráfico 1 - Semestre



Fonte: Criado pela autora (2019)

O Gráfico 2 apresenta o percentual e o número absoluto da idade dos respondentes. Para proporcionar maior conforto aos respondentes as idades foram distribuídas em faixas etárias com intervalo de quatro anos, no qual o mínimo foi “até vinte anos” e o máximo aqueles que “possuem mais de quarenta anos”. Ao final constatou-se que 73,7% dos participantes possuem idade entre 20 e 24 anos e apenas 26,3% possuem mais de 30 anos, portanto os jovens compreendem a maioria dos respondentes.

Gráfico 2 - Faixa Etária

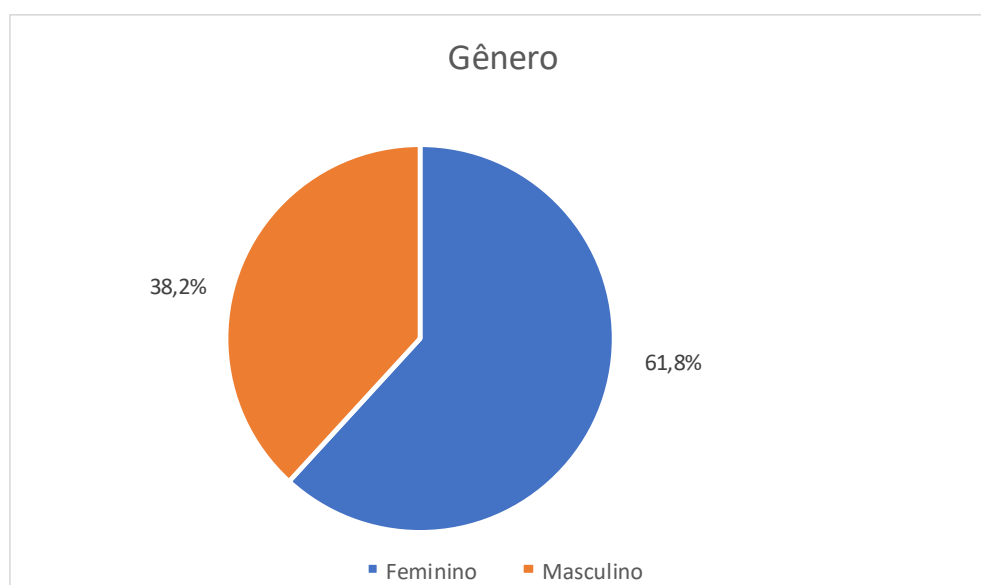


Fonte: Criado pela autora (2019)

Sobre o gênero dos pesquisados (Gráfico 3), a maioria dos respondentes é do sexo feminino, representando 61,8% da amostra, completados com 38,2% do sexo masculino. Nota-se a presença considerável do sexo feminino como população desse estudo, assim como nos trabalhos de Antunes (2013) e Jesus (2010).

Não houve respostas ao item “ prefiro não responder” destinado a pessoas que não se identificam com os gêneros citados, respeitando todos os gêneros.

Gráfico 3 - Gênero



Fonte: Criado pela autora (2019)

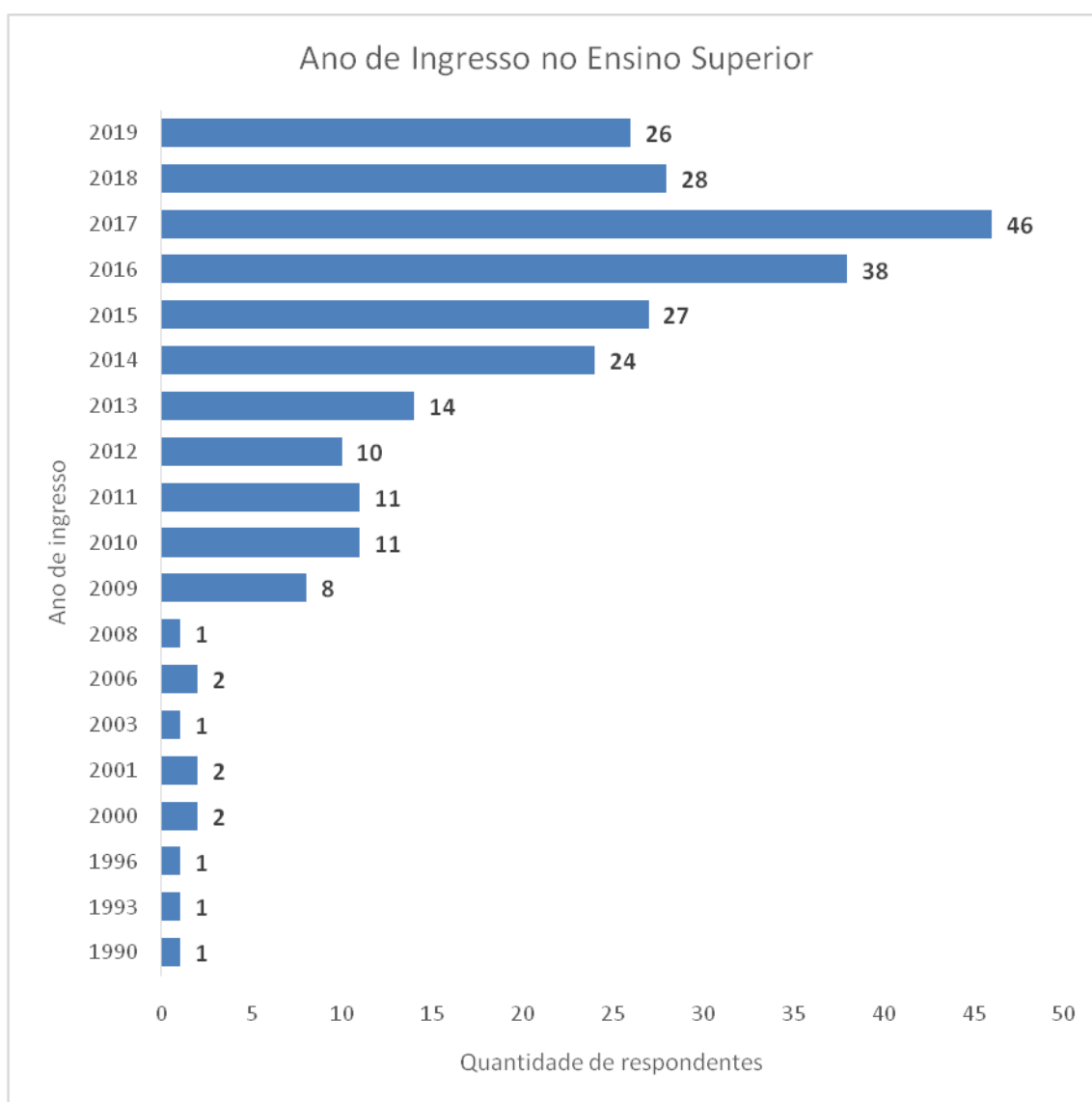
No que se refere à localidade dos respondentes, não foi definido um escopo de região, pois tinha-se como objetivo abranger o maior quantitativo de respondentes de diferentes regiões. A grande maioria dos participantes está localizado no Distrito Federal – DF (87%), onde a pesquisa teve origem, todavia houve respondentes de outros nove estados brasileiros, sendo eles:

- Goiás (6,3%) – maior percentual de respondentes depois do DF
- Santa Catarina (2,0%)
- Minas Gerais (1,6%)
- São Paulo (1,2%)
- Mato Grosso do Sul (0,4%)
- Paraná (0,4%)
- Pernambuco (0,4%)

- Piauí (0,4%)
- Ceará (0,4%)

O Gráfico 04 mostra o ano de ingresso no curso. A grande maioria dos respondentes ingressou no ano 2017 (18,1%) seguidos do ano de 2016 (15%). Como não se definiu limite temporal para essa questão resultou em 1990 como ano mínimo e 2019, ano atual, como ano máximo.

Gráfico 4 - Ano de ingresso na IES

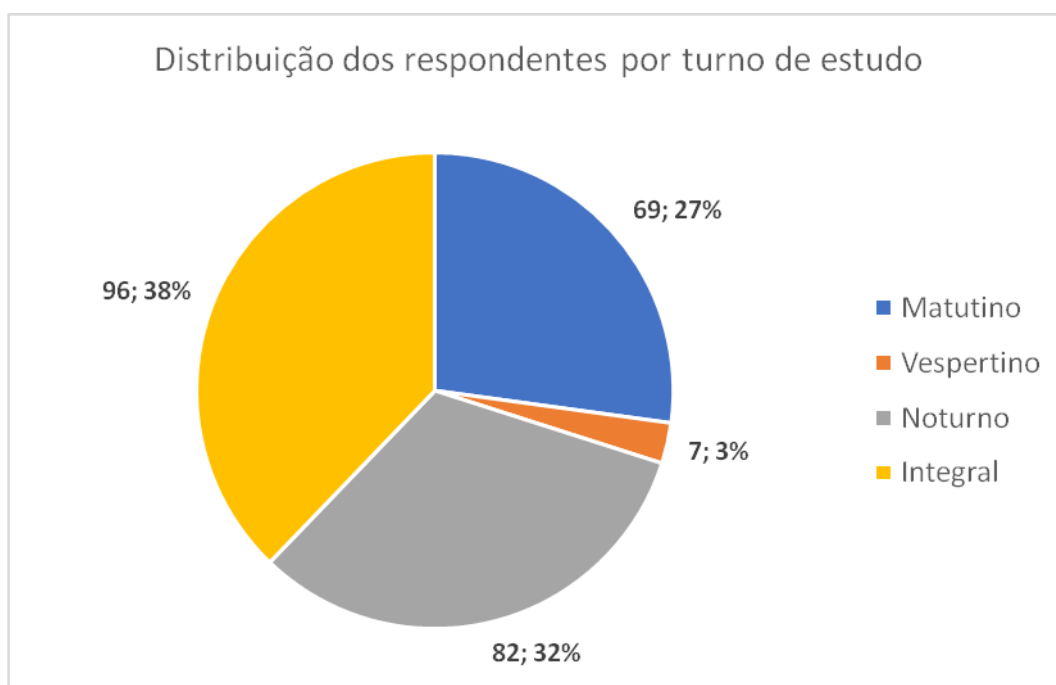


Fonte: Criado pela autora (2019)

4.2 Características das instituições

O Gráfico 05 representa a distribuição de turnos dos respondentes, ou seja, dos horários nos quais os alunos estudam. Os turnos são divididos em matutino (manhã), vespertino (tarde), integral (manhã e tarde) e noturno (noite). Percebe-se uma distribuição equilibrada para essa questão, com exceção do turno “vespertino” no qual quase não há alunos ativos (2,8%). A maioria dos respondentes são integrantes do período “integral” (37,8%), turno característico de Universidades.

Gráfico 5 - Turno de estudo

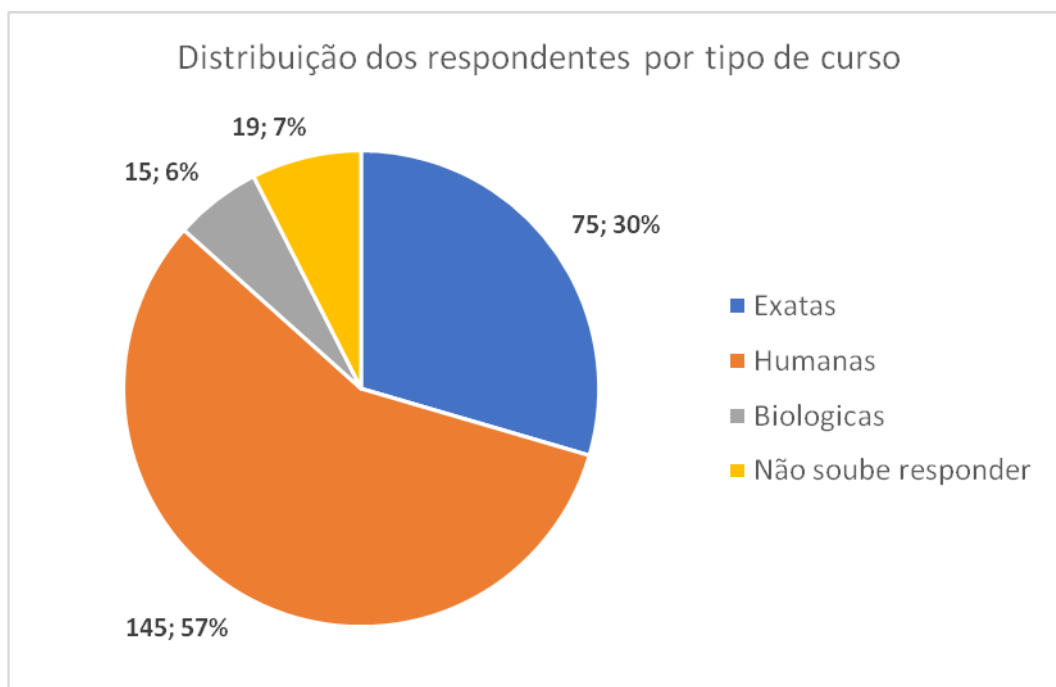


Fonte: Criado pela autora (2019)

O tipo de curso corresponde ao curso que o aluno realizou ou está realizando. A distribuição dos cursos por área foi realizada conforme os parâmetros da Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior (CAPES) e do Conselho Nacional de Desenvolvimento Científico e Tecnológico (CNPQ), que dividem os cursos em blocos de acordo com a área do conhecimento. Porém utilizou-se a abordagem mais simples presente no trabalho de Antunes (2013) alocando os diferentes cursos do ensino superior em três grandes blocos, sendo eles: Exatas, Humanas e Biológicas (Gráfico 06).

Apurou-se que mais da metade dos respondentes realiza cursos na área de humanas (57,1%), ao passo que (7,5%) não sabe identificar a qual área o curso realizado pertence.

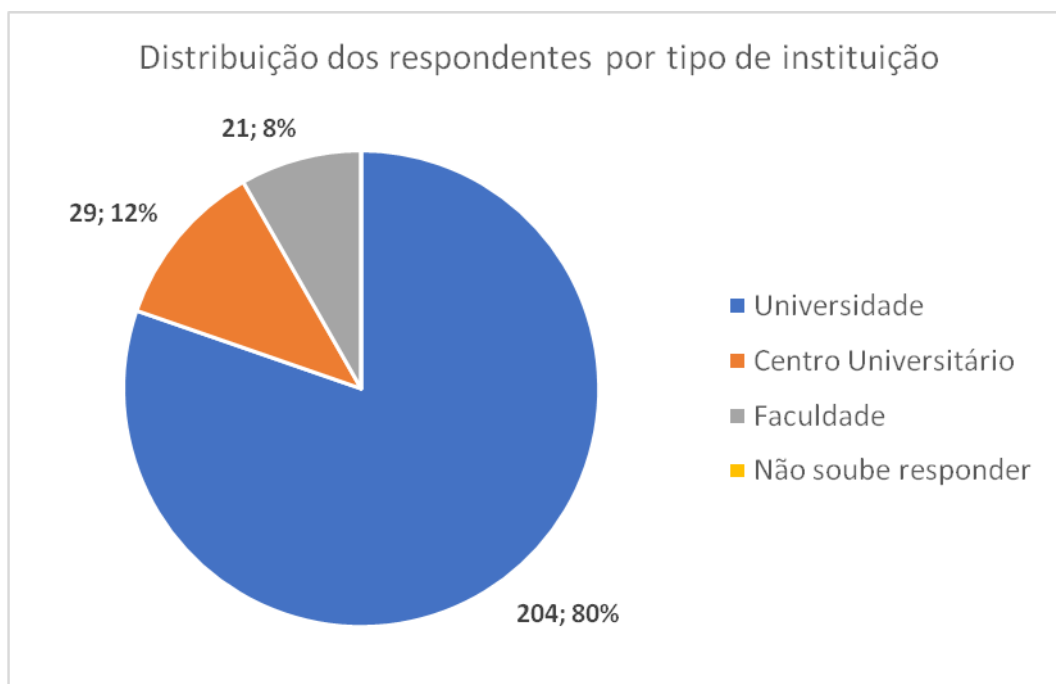
Gráfico 6 - Tipo de curso



Fonte: Criado pela autora (2019)

Com base na organização e questões acadêmicas o Decreto nº 5.773/06 divide os locais de ensino em Faculdade, Universidade e Centros Universitários, conforme Gráfico 7 abaixo. Foi constatado um grande percentual de respondentes integrantes de Universidade, ao passo que houve poucas respostas ao item “não sei responder”, fato que sugere que os alunos estão cientes do tipo de instituição escolhida.

Gráfico 7 - Tipo de instituição



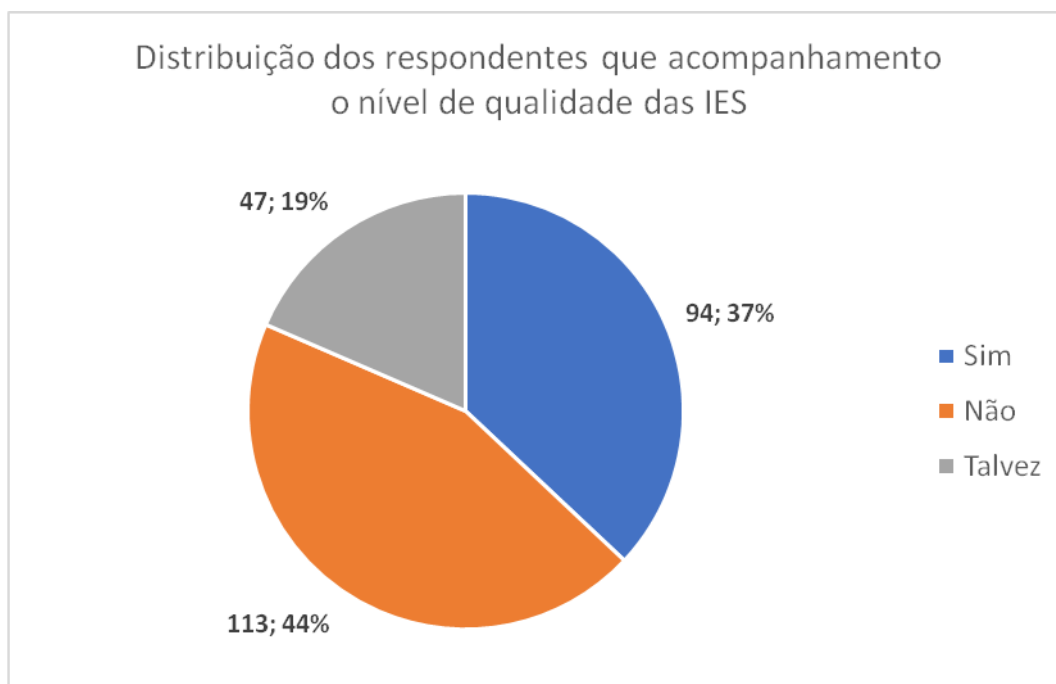
Fonte: Criado pela autora (2019)

4.3 Questões relacionadas ao sistema SINAES

Conforme transcrito no decorrer desse estudo, a aferição da qualidade da IES é de responsabilidade do Estado por meio do sistema SINAES. Deste modo foram destinadas quatro perguntas do questionário para aferirem o conhecimento do aluno a respeito desse sistema e investigar se os indicadores de qualidade por ele disponibilizados são de fato utilizados pelos alunos no processo de escolha da IES.

No Gráfico 8 verificou-se que o aluno não possui costume de acompanhar os índices de qualidade da IES junto ao site do MEC. Mesmo que a maioria dos respondentes tenham ingressado na instituição no ano de 2017, quando o sistema já estava consolidado no meio educacional e os meios de comunicação estejam cada vez mais acessíveis (MEC, 2018).

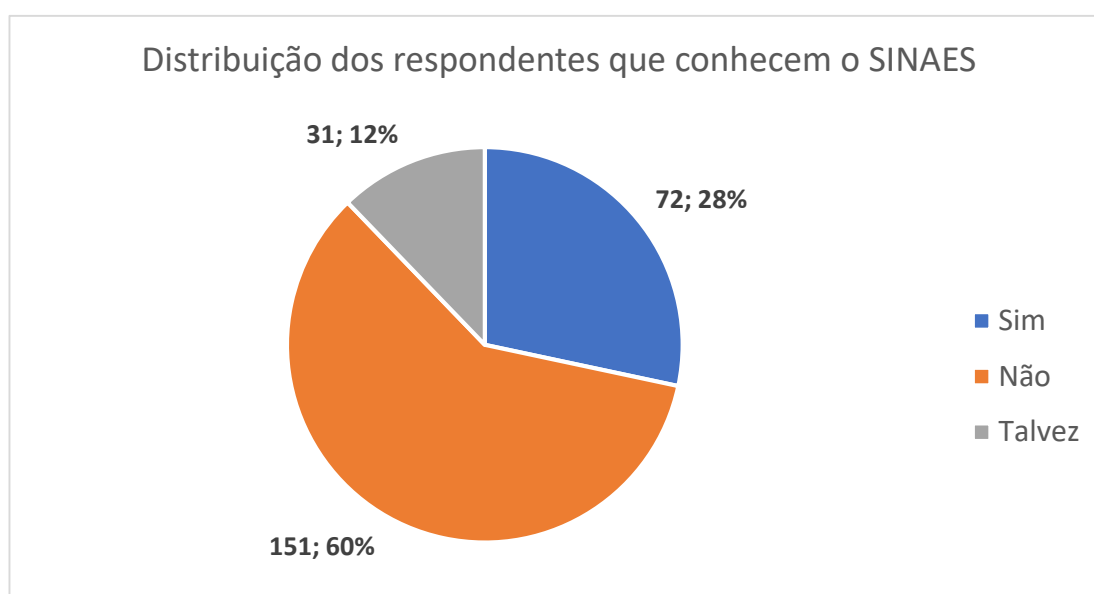
Gráfico 8 - Respondentes que acompanham o nível de qualidade da IES



Fonte: Criado pela autora (2019)

Menos da metade dos respondentes 44,5% acompanham os índices de qualidade do MEC. Os alunos além de não acompanhar os níveis de qualidade da IES, ainda não possuem conhecimento sobre o sistema SINAES, mais especificamente 59,4% dos respondentes.

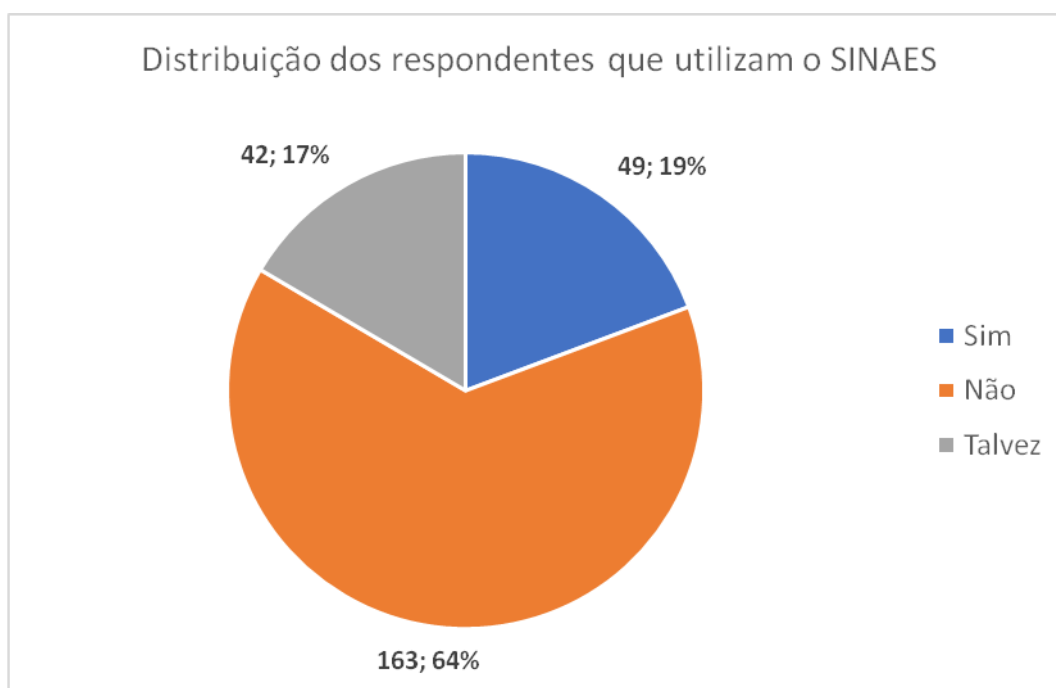
Gráfico 9 - Respondentes que conhecem o sistema SINAES



Fonte: Criado pela autora (2019)

No início desse estudo, mediante dados e informações sobre o sistema, criou-se a hipótese de que “a maioria dos cidadãos não utilizam os indicadores formais de qualidade no processo de escolha de uma IES”, as questões de número 11, 12 e 14 reforçam a hipótese criada. As respostas a esses itens apresentaram que de fato a grande maioria dos respondentes não utilizam os indicadores formais de qualidade, ICP, CPC, IDD e ENADE no processo de escolha da IES.

Gráfico 10 - Respondentes que utilizam o SINAES

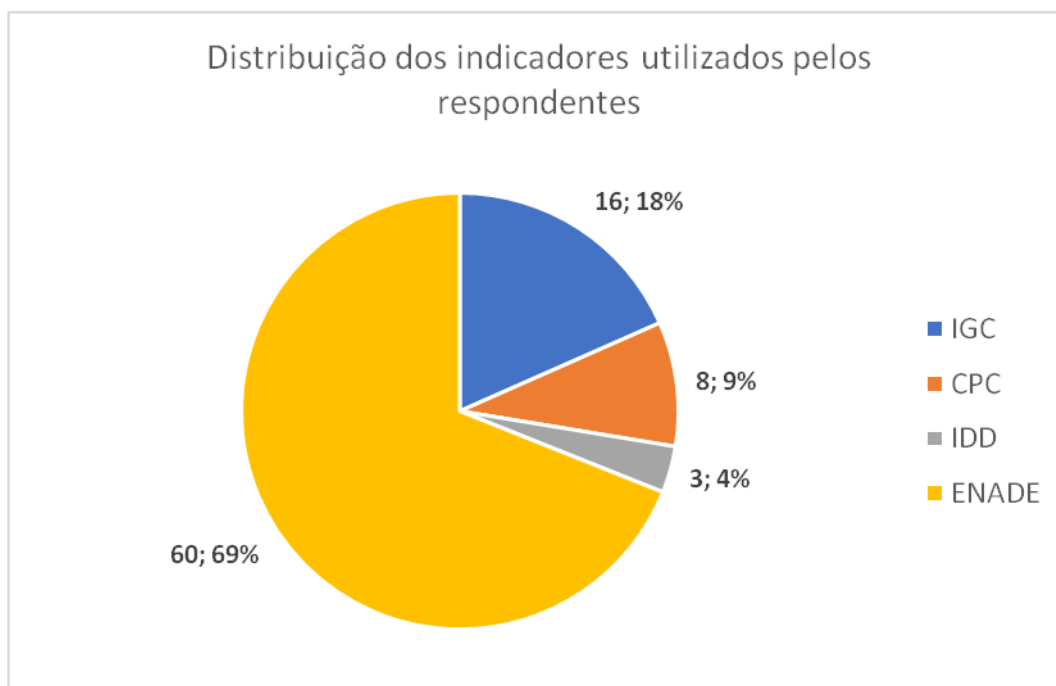


Fonte: Criado pela autora (2019)

Aqueles que responderam como “talvez” e “sim” para a utilização dos indicadores formais de qualidade no processo de escolha da IES consideraram o “conceito ENADE”, que afere o desempenho dos alunos nos cursos, como mais relevante no processo de escolha, conforme Gráfico11 a seguir:

Vale ressaltar que a pergunta destinada à apuração desses dados era de múltipla escolha, ou seja, possibilitava aos respondentes a escolha de mais de um item.

Gráfico 11 - Indicadores utilizados na escolha da IES



Fonte: Criado pela autora (2019)

4.4 Nível de influência de determinados atributos na escolha da IES

A última análise realizada retrata o nível de influência de 28 atributos no processo de escolha uma IES. Os atributos foram escolhidos com base no sistema SINAES e em estudos da área (ANTUNES, 2013; JESUS, 2010; SINAES, 2015; SIQUEIRA et al., 2012).

Para aferir o nível de influência de cada um dos itens foi realizada a média ponderada dos dados de zero a dois. Onde zero é condizente com a alternativa “não influência”, um representa o item “influência em parte” e dois corresponde a opção “influência totalmente”.

A tabela 02 abaixo destaca em azul os atributos que ficaram acima de 1, portanto mais influentes no processo de escolha e em laranja aqueles que ficaram abaixo de 1, portanto menos influentes na escolha da IES.

Tabela 1 - Atributos da qualidade

Nº	Atributos	Média Ponderada
1	Credibilidade da instituição	1,59
2	Segurança do campus	0,58
3	Proximidade com o lugar onde resido	0,75
4	Facilidade de acesso (transporte público ou particular)	0,74
5	Infraestrutura adequada (salas, laboratórios e biblioteca)	0,92
6	Equipamentos de última geração	0,51
7	Ser reconhecida nacionalmente	1,59
8	Ser reconhecida internacionalmente	1,14
9	Possuir maior oportunidade de intercâmbio	0,77
10	Corpo docente qualificado (professores)	1,56
11	Ser reconhecida por projetos de pesquisa	1,18
12	Ser reconhecida por projetos de extensão	1,10
13	Possuir atividades de cultura / lazer e interação social	0,76
14	Possuir uma metodologia de ensino diferenciada	0,69
15	Curso escolhido ser renomado na instituição	1,12
16	Grade curricular	1,03
17	Possuir estágio obrigatório	0,39
18	Influência de familiares	0,81
19	Influência de amigos	0,70
20	Oportunidades no mercado de trabalho	1,34
21	Financeiramente mais viável	1,39
22	Possibilidade de bolsa de estudos	0,66
23	Possibilidade de flexibilidade nos horários	0,85
24	Ser bem classificada ENADE	1,04
25	Ser bem classificada no IGC	0,55
26	Ser bem classificada no CPC	0,50
27	Ser bem classificada no IDD	0,50
28	Ser pública ou particular	1,48

Fonte: Criada pela autora (2019)

Nenhum atributo alcançou o nível dois na média, logo não houve um atributo totalmente influente no processo de escolha da IES, ao passo que nenhum atributo ficou com nota igual a zero, ou seja, foi totalmente irrelevante no processo de escolha da IES.

No que se refere a serviço, pelas suas características, a indicação de outras pessoas é vista como um dos fatores relevantes para o processo decisório, porém nota-se pelo gráfico que os itens referentes a influência de amigos (19) e de familiares (18) possuem influência no processo de escolha do aluno, todavia em nível inferior aos demais atributos (BRIDI; PALADINI, 2013; ZEITHAML; BITNER; GREMLER, 2011). Esse fato é reforçado por Siqueira *et al.* (2013, p.13).

Três indicadores formais de qualidade de número 25, 26 e 27 na Tabela 01, pertencentes ao sistema SINAES, receberam os menores percentuais de respostas perante os demais atributos. Apenas o ENADE (24) possui influência dentro da categoria de indicadores. Antunes (2010) também identificou o ENADE como um indicador de qualidade relevante em seu estudo.

Com relação aos três níveis de qualidade do ensino superior descritos por Demo (1941), a “qualidade acadêmica” foi aquela que mais se apresentou relevante no processo de escolha da IES por parte do aluno, tendo em vista que a qualidade do corpo docente, responsável pela transmissão do conhecimento sobre diferentes áreas do saber é um dos atributos com maior nível de influência.

É possível notar a importância atribuída aos professores (10) no processo de escolha de uma IES e na qualidade direta da prestação do serviço, uma vez que o professor é o maior ponto de contato entre a instituição e o cliente aluno. A qualidade dos docentes que irão formar cidadãos para o país é de grande importância no processo de escolha da instituição e para o julgamento de qualidade da IES. Essa característica também é lavada em consideração pela ótica de serviços, pela ótica da qualidade e pelo sistema SINAES (MASETTO, 2012; PALUDO BRESSAN; BASSO; BRAZ BECKER, 2015; SINAES, 2015).

Mesmo sendo pauta de muitas discussões e críticas de estudiosos da área, as metodologias utilizadas atualmente nas instituições são tidas como suficiente ao modo de aprendizagem, possivelmente por costume do povo brasileiro. Nesse contexto o atributo “metodologia de ensino diferenciada” (14) não possui muita influência (BRASIL *et al.*, 2017; DEMO, 1941; MASETTO, 2011).

Alessio; Domingues e Scarpin (2010, p. 11), utilizam em seu estudo itens semelhantes aos atributos “facilidade de acesso (transporte público ou particular) (04) e proximidade com o lugar onde residir (03) ” e informam que estes são “atrativos na escolha da IES”. Os resultados obtidos por esses atributos apontam informações confrontantes a percepção dos autores, pois estes não se demonstram atrativos aos pesquisados ficando com baixo nível de influência.

Siqueira *et al.* (2013, p.12) apresenta “localidade, transporte e estabelecimentos comerciais próximos” como fatores muito relevantes na tomada de decisão de escolha de uma IES, o que contrapõe os dados apurados na pesquisa aqui presente, na qual esses itens não demonstram possuir grande influência para os respondentes.

Infraestrutura adequada (05) e Segurança do Campus (02) receberam baixos níveis de influência pelos alunos, sendo segurança o mais baixo dos dois, em contrapartida com o estudo de Alessio; Domingues e Scarpin (2010, p. 11) que mencionam esses dois atributos como “atrativos a escolha da IES”.

Siqueira *et al.* (2013, p.12) vão contra os níveis de influência desse estudo com relação a segurança, uma vez que o grupo estudado pelos autores atribuiu grande importância a segurança da instituição e de suas redondezas. Todavia no que se refere à infraestrutura, os resultados foram os mesmos, pois esse item não foi bem classificado em ambos trabalhos (ENADE, 2015; SINAES, 2015).

Ainda sobre o atributo “infraestrutura adequada (05) ”, o resultado encontrado nesse item difere, de certo modo, da literatura de serviços, na qual destaca que a infraestrutura da empresa prestadora de serviços corresponde à um dos poucos itens tangíveis existentes e, portanto, um dos fatores primordiais no processo de julgamento de qualidade.

Onde Alessio; Domingues e Scarpin (2010, p.11) relatam “Tradição e Status da Universidade”, pode-se associar aos atributos “credibilidade da instituição (01), reconhecimento nacional (07) e internacional (08) e Curso escolhido ser renomado na instituição (15) ”, que estão atreladas a imagem da IES e de certo modo a uma demonstração pública da qualidade da instituição.

Os atributos mencionados anteriormente receberam ótimas classificações na pesquisa, desta maneira se mostraram altamente influenciáveis no processo de escolha da IES, em conformidade com os dados apurados pelo autor Siqueira *et al.*

(2013, p.12) denominados de “fatores psicológicos” em que estudar em uma IES conhecida é importante aos pesquisados de se estudo.

No contexto de serviços, fatores intangíveis são determinantes na escolha de uma empresa prestadora de serviços, fato reforçado nesse estudo, onde os atributos relacionados a percepção da qualidade dos serviços prestados pela IES são mais influentes ao processo de escolha dos alunos, tais como reconhecimento da instituição, credibilidade da instituição e qualidade do corpo docente (JOSEPH; JOSEPH, 2015; PALADINI, 2012; ZEITHAML; PARASURAMAN; BERRY, 2014).

O maior quantitativo de respondentes é integrante de “Universidade”, que segundo o Decreto nº 5.773/06 e a obra de Demo (1941), possuem como peculiaridade maior integração do discente com a sociedade por meio de pesquisas e programas de extensão. Por essa razão acredita-se que os atributos “ser reconhecida por projetos de pesquisa (11) ” e “ser reconhecida por projetos de extensão (12) ” possuem considerável grau de influência no processo de escolha da IES.

Segundo Jesus (2010, p.44), o item denominado “preparação para o mercado de trabalho” foi muito bem classificado em seu estudo, de encontro com o elemento “importância das vagas disponíveis no mercado” de Siqueira *et al.* (2013, p.13). Ambos não diferiram dos dados apurados nesta pesquisa, que apontaram o atributo “oportunidades no mercado de trabalho (20) ” como um dos mais influentes no processo de escolha da IES.

Por mais que o estágio seja uma relação do aluno com o mercado de trabalho, como forma de adquirir a experiência prática necessária ao melhor aprendizado no curso, o atributo “possuir estágio obrigatório (17)” é o de menor nível de influência na pesquisa (CAIRES; ALMEIDA, 2014).

Possivelmente pelo processo de surgimento do ensino superior no país, no qual as primeiras instituições eram públicas e precisavam proporcionar um ensino de qualidade por estarem atendendo membros da realeza ou de grande poder aquisitivo, o fato da instituição ser pública ou privada nos dias atuais demonstrou possuir grande relevância entre os pesquisados, uma vez que o atributo “Ser pública ou particular (28)” ficou como o quarto maior nível de influência (CASTILHO, 2016; DEMO, 1941, 2012).

Outro atributo “financeiramente mais viável (21) ” foi bem classificado dentre os atributos, o que não é condizente com o estudo de Siqueira *et al.* (2013, p.13),

que afirma “se averiguando bom custo benefício, há propensão a pagar mais pelo serviço”.

O atributo “Possibilidade de bolsa de estudos (22)”, não demonstrou influência considerável junto aos respondentes, mesmo estando atrelada à possibilidade de melhoria das condições financeiras ao aluno (ANTUNES, 2013; JESUS, 2010; SIQUEIRA et al., 2012).

Denominado por Siqueira *et al.* (2013, p.12) como uma “variável relevante” na tomada de decisão, parcerias com universidades no exterior podem ser comparada com o atributo “possuir maior oportunidade de intercâmbio (09) ” que possui considerável nível de influência nesse estudo.

Siqueira *et al.* (2013, p.13), menciona que “confraternizações e áreas de lazer não são primordiais na escolha da IES”, o atributo “ possuir atividades de cultura/ lazer e interação social (13) ” pode representar o que foi dito pelo autor, não demonstrando grande influência no processo de escolha, uma vez que não chega a ser decisivo ou primordial para o processo de escolha.

O atributo “equipamentos de última geração (06) ” apresenta pouca influência no processo decisório e não estavam presentes nos arquivos utilizados para fins comparativos. Nota-se que os respondentes atribuíram maior importância ao corpo docente do que aos equipamentos utilizados pela instituição.

“Possibilidade de flexibilidade nos horários (23) ” também não consta nos arquivos comparativos, o baixo nível de influência recebido por ele pode estar atrelado ao turno de estudo dos alunos participantes, em grande maioria integral, o que não permite flexibilidade.

“Grade curricular (16) ”, corresponde à relação de disciplinas existentes no curso, está bem classificada na relação de atributos, todavia não está presente nos arquivos comparativos. Esse fato possivelmente está atrelado a existência das “diretrizes curriculares dos cursos” disponíveis no portal do MEC que de certo modo padronizam os cursos existentes no país. Provavelmente o resultado está novamente atrelado ao perfil dos respondentes, integrantes em sua grande maioria de Universidade, que possuem maior autonomia didático pedagógica e científica.

Tabela 2 - Atributos em destaque

Maior Influência	Média	Menor Influência	Média
Ser reconhecida nacionalmente	1,59	Possuir estágio obrigatório	0,39
Credibilidade da instituição	1,59	Ser bem classificada no CPC	0,50
Corpo docente qualificado (professores)	1,56	Ser bem classificada no IDD	0,50

Fonte: Criado pela autora (2019)

Por fim, a Tabela 03 destaca os três principais atributos elencados pelos pesquisados, em azul a esquerda aqueles que mais se aproximaram de dois, logo, os de maior influência. Em laranja a direita os que mais se distanciaram do dois e se aproximaram do zero, ou seja, os que menos influenciaram no processo de escolha da IES.

5 CONCLUSÃO E RECOMENDAÇÃO

Durante o decorrer do estudo notou-se que o nível superior de ensino é um importante serviço para a população brasileira e por meio dele é possível desenvolver-se pessoalmente e profissionalmente. O Estado é o grande agente por trás do funcionamento dessas instituições e o responsável por questões relacionadas a qualidade dos serviços por elas prestadas.

O país possui uma quantidade considerável de instituições disponíveis para a população e a tendência é aumentar a cada ano, passando a atender melhor as comunidades mais carentes. Logo, a escolha de uma instituição torna-se cada vez mais difícil a um candidato, mediante a quantidade de opções.

Nesse contexto, o objetivo geral desse estudo procurou saber o que é relevante ao cidadão no momento de escolher uma IES, com a seguinte pergunta de pesquisa: quais os atributos contribuem para a percepção de qualidade pelo aluno ao realizar a escolha de uma Instituição de Ensino Superior – IES?

A pergunta foi facilmente compreendida pelos participantes, que conforme dados apurados, indicaram “corpo docente qualificado, credibilidade da instituição e ser reconhecida nacionalmente” como os atributos mais importante no processo de escolha das IES.

A hipótese criada, com base na análise do sistema SINAES, de que “a maioria dos cidadãos não utilizam os indicadores formais de qualidade no processo de escolha de uma IES”, foi reforçada mediante os dados apurados com a metodologia de pesquisa. Três indicadores CPC, IDD e IGC ficaram com os menores níveis de influência perante os demais atributos, com exceção apenas do ENADE que recebeu uma nota relativamente significativa, portanto, os alunos não levam os indicadores em consideração no momento da escolha da IES.

É possível afirmar que os objetivos específicos de pesquisa foram alcançados, onde os mecanismos oficiais de aferição da qualidade da educação superior foram mapeados por meio de levantamentos bibliográficos. O conhecimento dos alunos a respeito destes mecanismos oficiais foi verificado mediante questões específicas no questionário, que indicaram que a maioria dos respondentes não conhece, não acompanha e não utiliza o sistema SINAES.

E por fim, foi identificada a concepção de qualidade por parte do discente, condizente com o último objetivo específico. Segundo as informações apuradas esta concepção está atrelada à prestação de um bom serviço por parte da instituição, ou seja, o aluno considera a qualidade do corpo docente e a imagem passada pela instituição como os atributos mais importantes no processo de escolha da IES.

Deste modo, é necessário que a instituição se preocupe com a imagem que está sendo passada não somente aos seus alunos, mas a comunidade com um todo, visando novos integrantes. O sistema avaliativo SINAES é de grande importância para essas instituições e para o controle da educação superior no país, todavia não se apresentou tão relevante aos alunos.

Tendo em vista que o SINAES não afere diretamente a percepção individual dos alunos sobre a qualidade das instituições, e os dados apurados no Questionário do Estudante formando, que mais se assemelham a esse contexto, não são repassados diretamente as instituições, essas devem além de considerar o SINAES, procurar mecanismos internos que avaliem a percepção de qualidade pessoal dos discentes, visando a melhoria contínua de seus serviços.

A educação superior é condizente com um serviço educacional, deste modo compreende as mesmas características dos demais serviços, dentre elas o contato direto e a preocupação com o cliente. Mesmo diante desse fato, essa difere no mercado mediante a finalidade do serviço educacional que está relacionada com a qualificação do indivíduo para o convívio em sociedade, para seu sucesso e para o desenvolvimento do país.

Foi possível notar que o processo decisório de escolha de uma IES é complexo, tendo em vista a quantidade de atributos que precisam ser levados em consideração. A identificação dos atributos influentes na escolha refere-se “a busca por informações” condizentes com o processo decisório do aluno, em que a imagem da instituição ganhou destaque nos resultados da pesquisa realizada.

A maior limitação dessa pesquisa compreende o fato da maioria dos respondentes serem integrante de universidades, fato que não remeteu maiores dados sobre o processo de escolha de alunos de instituições privadas.

Tendo em vista que a pesquisa junto a população durou em média duas semanas, condizentes com o período no qual o questionário estava disponível eletronicamente, o tempo de duração da pesquisa também pode ser visto como uma limitação ao estudo.

A população estudada compreende mais de nove milhões de pessoas entre formados e matriculados, nesse sentido amostras maiores poderiam apresentar dados mais fidedignos a realizada da população.

Para os próximos trabalhos na área, sugere-se a busca por uma amostra maior que possibilite informações cada vez mais precisa dos dados. Seria viável também a divisão entre instituições públicas e particulares, visando buscar informações de possíveis diferenças entre esses dois públicos.

Por se tratar de uma pesquisa quantitativa, métodos estatísticos mais aprofundados para tratamento dos dados apurados, também surge como sugestão para trabalhos futuros.

6 REFERÊNCIAS

ANTUNES, B. L. **Desenvolvimento de uma escala de avaliação de atributos importantes para a escolha da instituição de ensino superior presencial no distrito federal**. [s. l.], p. 76, 2013. Disponível em:
<http://bdm.unb.br/bitstream/10483/5167/1/2013_BrunoLameiraAntunes.pdf>

APARECIDA, M.; PESSOA, M. **Escala SERVQUAL e Percepção de Qualidade de Ensino dos Discentes: uma Aplicação em um Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia**. [s. l.], 2015.

BARBOSA, E. **Implantação da qualidade total na educação**. [s. l.], 1995.

BERTOLIN, J. C. G. **Análise crítica dos instrumentos de avaliação de cursos de graduação do Sinaes**. Revista Espaço Pedagógico, [s. l.], v. 26, n. 1, p. 183–199, 2018.

BRASIL, P. da R. F. Do. **Constituição da República Federativa do Brasil**, 1988. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/constituicao.htm>

BRASIL, P. da R. F. Do et al. **Instrumento de Avaliação de Cursos de Graduação Presencial e a Distância** -. [s. l.], 2017. Disponível em:
<<http://inep.gov.br/web/guest/instrumentos>>

BRASILEIRO, G. **Issn 1677-7069** . 3 - Diário Oficial da União. [s. l.], p. 60–65, 2018.

BRIDI, E.; PALADINI, E. P. **Gestão e Avaliação da Qualidade em Serviços para Organizações Competitivas - Estratégias Básicas e o Cliente Misterioso**. São Paulo - Brasil. Disponível em:
<<https://integrada.minhabiblioteca.com.br/#/books/9788522480982/cfi/0!/4/2@100:0.00>>

CAIRES, S.; ALMEIDA, L. S. **A experiência de estágio acadêmico: Oportunidades de formação e desenvolvimento do estudante**. Psicologia, [s. l.], v. 13, n. 1/2, p. 235, 2014.

CASTILHO, R. **Educação e Direitos Humanos**. 1º ed. São Paulo - Brasil.

Disponível em:

<<https://integrada.minhabiblioteca.com.br/#/books/9788547209001/cfi/4!/4/4@0.00:21.4>>

DAVID, J. B. J.; BROCHADO, F. J. **A proliferação de universidades e seu impacto na qualidade do ensino superior: estudo exploratório com duas universidades moçambicanas**, 2017. Disponível em:

<<http://hdl.handle.net/10071/15061>>

DAVOK, D. F. Qualidade em educação. **Avaliação: Revista da Avaliação da Educação Superior (Campinas)**, [s. l.], v. 12, n. 3, p. 505–513, 2008.

DE SOUZA, A. C. B.; RODRIGUES GUIMARÃES, E. H.; ELIANE JEUNON, E. **Comportamento de Consumo de Serviços Educacionais: fatores influenciadores na escolha de formação profissional**. Revista Inovação, Projetos e Tecnologia, [s. l.], v. 3, n. 2, p. 168–183, 2015. Disponível em:

<<http://10.0.21.209/ipotec.v3i2.41>>

DEMO, P. **Ciências Sociais e Qualidade**. São Paulo - Brasil.

DEMO, P. **Educação e Qualidade**. 12º ed. São Paulo - Brasil. Disponível em:

<<https://bv4.digitalpages.com.br/?term=Avalia%25C3%25A7%25C3%25A3o%2520da%2520aprendizagem%2520no%2520ensino%2520superior%3A%2520um%2520retrato%2520em%2520cinco%2520dimens%25C3%25B5es&searchpage=1&filtro=todos&from=listas-de-leitura&page=4§ion=0#/legac>>

DENTON, D. K. **Qualidade em Serviços: o atendimento ao cliente como fator de vantagem competitiva**. São Paulo - Brasil.

ENADE, I. N. de E. e P. E. A. T. **Exame Nacional de Desempenho dos Estudantes**. 2015. Disponível em: <<http://portal.inep.gov.br/web/guest/enade>>. Acesso em: 4 maio. 2019.

FEDERAL, S. **Lei de Diretrizes e Bases da Educação Nacional**. Brasil: 2005, 1996. Disponível em:

<<https://www2.senado.leg.br/bdsf/bitstream/handle/id/70320/65.pdf>>

FEY, A. F.; LUCENA, K. de C.; FOGAÇA, V. N. da S. **Evasão no Ensino Superior: uma pesquisa numa IES do ensino privado**. Revista de Humanidades, Tecnologia e Cultura, [s. l.], v. 1, n. 1, 2013. Disponível em:

<<http://www.fatecbauru.edu.br/ojs/index.php/rehute/article/view/4>>

GIANESI, I. G. N.; CORRÊA, H. L. **Administração Estratégica de Serviços: operações para a satisfação do cliente**. São Paulo - Brasil. livro da capa azul.

Disponível em:

<<https://integrada.minhabiblioteca.com.br/#/books/9788522479191/cfi/3!/4/4@0.00:16.8>>

GIL, A. C. **Como Elaborar Projetos de Pesquisa**. 6º ed. São Paulo - Brasil.

Disponível em:

<<https://integrada.minhabiblioteca.com.br/#/books/9788597012934/cfi/6/10!/4/2@0:00>>

HOYER, W. D.; MACINNIS, D. J. **Comportamento do Consumidor**. 5º ed. São Paulo - Brasil. Disponível em:

<<https://integrada.minhabiblioteca.com.br/#/books/9788522113170/cfi/4!/4/4@0.00:0.00>>

INEP, I. N. de E. e P. E. A. T.-. **Manual do ENADE 2016**. Brasil. Disponível em:

<http://download.inep.gov.br/educacao_superior/enade/manuais/manual_do_enade_01072016.pdf>

INEP, I. N. de E. e P. E. A. T. **Instituto Nacional de Estudos e Pesquisas Educacionais Anísio Teixeira**. 2015. Disponível em:

<<http://inep.gov.br/web/guest/conheca-o-inep>>. Acesso em: 4 maio. 2019.

INEP, I. N. de E. e P. E. A. T. **Censo da Educação Superior**. 2019. Disponível em:

<<http://inep.gov.br/web/guest/resumos-tecnicos1>>. Acesso em: 5 maio. 2019.

JESUS, J. S. De. **Marketing Educacional: Uma análise dos fatores que influenciam a escolha de uma faculdade**. [s. l.], p. 63, 2010. Disponível em:

<<http://bdm.unb.br/handle/10483/2744>>

JOSEPH, A. D.; JOSEPH, M. J. **Fundamentos da Qualidade para Líderes**. [s. l.],

2015. Disponível em:

<<https://integrada.minhabiblioteca.com.br/#/books/9788582603468/cfi/6/4!/4/4/2@0:17.0>>

KOTLER, P.; KELLER, K. L. **Administração de Marketing**. 14. ed. Brasil. Disponível em:

<<https://bv4.digitalpages.com.br/?term=marketing%2520de%2520relacionamento&searchpage=1&filtro=todos&from=busca#/legacy/3323>>

MARCONI, M. de A.; LAKATOS, E. M. **Fundamentos da Metodologia Científica**. 8º ed. São Paulo - Brasil. Disponível em:

<<https://integrada.minhabiblioteca.com.br/#/books/9788597010770/cfi/6/2!/4/2@0:0>>

MARTINS, A. C. P. **Ensino Superior no Brasil: da Descoberta aos Dias Atuais**, scielo, 2002.

MARTINS, C. B. **A reforma universitária de 1968 e a abertura para o ensino superior privado no Brasil**, scielo, 2009.

MASETTO, M. T. **Inovação na aula universitária: espaço de pesquisa, construção de conhecimento interdisciplinar, espaço de aprendizagem e tecnologias da comunicação**. Perspectiva, [s. l.], 2011. Disponível em:

<<https://doaj.org/article/527410a63b2a4e70bb19f1fa1dbef83d>>

MASETTO, M. Tarciso. **Competência Pedagógica do Professor Universitário**. São Paulo - Brasil. Disponível em:

<<https://bv4.digitalpages.com.br/?term=professor&searchpage=1&filtro=todos&from=busca&page=1§ion=0#/legacy/35440>>

MEC, M. da E. **Ministério da Educação**. 2018. Disponível em:

<<http://portal.mec.gov.br/institucional/historia>>. Acesso em: 4 maio. 2019.

MEIRELES, D. S. e. **Serviços: Características e Organização de Mercado**. [s. l.], p. 43, 2001.

MILAN, G. S. et al. **Atributos de qualidade dos serviços prestados por uma IES e os fatores que impactam na satisfação dos alunos do Curso de Graduação**

em Administração. Revista Gestão Universitária na América Latina - GUAL, [s. l.], v. 7, n. 3, p. 291, 2014.

O'BRIEN, E. M.; DEANS, K. R. **Educational supply chain: A tool for strategic planning in tertiary education?** Marketing Intelligence & Planning, [s. l.], v. 14, n. 2, p. 33–40, 1996.

PALADINI, E. P. **Gestão da Qualidade - Teoria e Prática.** 3. ed. São Paulo - Brasil. Disponível em:
<<https://integrada.minhabiblioteca.com.br/#/books/9788522494644/cfi/0!/4/4@0.00:0.00>>

PALUDO BRESSAN, V.; BASSO, K.; BRAZ BECKER, L. C. **Avaliação da Qualidade percebida em Serviços Educacionais: Proposta de uma Escala.** Revista Gestão Universitária na América Latina - GUAL, [s. l.], v. 8, n. 2, p. 216–236, 2015. Disponível em: <<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=319338455011>>

PEREIRA, D. R.; BOTELHO, M. A. da S. **Satisfação e Fidelização no Ensino Superior: um estudo de correlação em uma IES privada de Belém - PA.** [s. l.], n. 1, p. 69–73, 2008.

PEREIRA, F. **Determinantes da Evasão de Alunos e os Custos Ocultos para as Instituições de Ensino Superior: uma Aplicação na Universidade do Extremo Sul Catarinense.** [s. l.], v. 1, p. 173, 2003.

PEREIRA, J. matias. **Manual de metodologia da pesquisa científica.** 4º ed. São Paulo - Brasil. Disponível em:
<<https://integrada.minhabiblioteca.com.br/#/books/9788597008821/cfi/6/10!/4/2@0:0>>

QUINTILIO, R. et al. **Instituto Nacional de Estudos e Pesquisas Educacionais Anísio Teixeira; nota técnica Nº 44/2019/CGCQES/DAES** (conceito ENADE). [s. l.], v. 2, p. 1–23, 2019. a.

QUINTILIO, R. et al. **Instituto Nacional de Estudos e Pesquisas Educacionais Anísio Teixeira; nota técnica Nº 45/2019/CGCQES/DAES** ;(IDD). [s. l.], n. Lc, p. 1–23, 2019. b.

QUINTILIO, R. et al. **Instituto Nacional de Estudos e Pesquisas Educacionais Anísio Teixeira; Nota técnica Nº 36/2019/CGCQES/DAES; (CPC).** [s. l.], p. 1–23, 2019. c.

QUINTILIO, R. et al. **Instituto Nacional de Estudos e Pesquisas Educacionais Anísio Teixeira; nota técnica Nº 37/2019/CGCQES/DAES; (IGC).** [s. l.], p. 1–23, 2019. d.

RODRIGO, A. et al. **Qualidade do Serviço Educacional Prestado por Escolas de Administração: Confronto Entre uma Universidade Pública e uma Faculdade Privada.** [s. l.], p. 1–16, 2004.

SILVA, L. I. L. Da. **LEI Nº 10.861.** 2004. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2004-2006/2004/lei/l10.861.htm>. Acesso em: 1 jun. 2019.

SINAES, I. N. de E. e P. E. A. T. **Sistema Nacional de Avaliação da Educação Superior - SINAES.** 2015. Disponível em: <<http://inep.gov.br/sinaes>>. Acesso em: 4 maio. 2019.

SIQUEIRA, F. V. De et al. **Atributos que Influenciam na Tomada de Decisão de Qual Instituição de Ensino Superior Cursar .** [s. l.], p. 18, 2012. Disponível em: <<https://congressocertificadas.files.wordpress.com/2012/03/atributos-que-influenciam-na-tomada-de-decisc3a3o-de-qual-instituic3a7c3a3o-de-ensino-superior-cursar.pdf>>

TINOCO, M. A. C.; RIBEIRO, J. L. D. **Uma nova abordagem para a modelagem das relações entre os determinantes da satisfação dos clientes de serviços.** Production, [s. l.], v. 17, n. 3, p. 454–470, 2007.

XAVIER, A. C. da R. **A Gestão da Qualidade e a Excelência dos Serviços Educacionais.** Instituto de Pesquisa Econômica Aplicada públ, [s. l.], 2011.

ZEITHAML, V. A.; BITNER, M. J.; GREMLER, D. D. **Marketing de Serviços: a empresa com foco no cliente.** quinta ed. Brasil.

ZEITHAML, V.; PARASURAMAN, A.; BERRY, L. L. **A Excelência em Serviços -**

como superar as expectativas e garantir a satisfação completa de seus clientes. 1º ed. São Paulo - Brasil. Disponível em:

<

APÊNDICE

(Questionário)

Atributos da Qualidade no Ensino Superior

O questionário a seguir foi confeccionado pela aluna Jéssika de Siqueira, sob a orientação da professora doutora Vanessa Cabral, com a finalidade de levantar dados para a realização do Trabalho de Conclusão de Curso no curso Bacharel em Administração realizado na Universidade de Brasília.

Esse questionário tem como objetivo identificar quais os atributos contribuem para a percepção de qualidade do aluno ao realizar a escolha de uma Instituição de Ensino Superior - IES.

Em caso de dúvidas ou maiores informações, gentileza entrar em contato no e-mail

1	Com relação ao Ensino Superior
	<input type="checkbox"/> Ainda Não fiz <input type="checkbox"/> Estou Fazendo <input type="checkbox"/> Já conclui
2	Idade
3	Gênero
	<input type="checkbox"/> Feminino <input type="checkbox"/> Masculino <input type="checkbox"/> Prefiro não responder
4	Estado
5	Ano de ingresso na instituição
6	Semestre atual
7	Turno
	<input type="checkbox"/> Matutino <input type="checkbox"/> Vespertino <input type="checkbox"/> Noturno <input type="checkbox"/> Integral
8	Tipo de Curso
	<input type="checkbox"/> Exatas <input type="checkbox"/> Humanas <input type="checkbox"/> Biológicas

	Não sei responder			
9	Tipo de instituição			
	Faculdade Centro Universitário Universidade Não sei responder			
10	Você acompanha os níveis de qualidade da sua IES disponíveis no site do MEC			
	Sim Não Talvez			
11	Possui conhecimento a respeito do Sistema Nacional de avaliação da Educação Superior (SINAES)			
	Sim Não Talvez			
12	Alguns dos indicadores do sistema SINAES foi utilizado no processo de escolha de sua IES			
	Sim Não Talvez			
13	Se sim na resposta anterior, qual dos indicadores fora utilizado			
	IGC- Índice Geral dos Cursos IDD- Conceito Preliminar dos Cursos CPC- Indicador de Diferença entre Desempenho Obtido e Esperado Conceito ENADE			
14	Qual o qual de influência dos atributos a seguir na percepção de qualidade ao escolher sua IES	Não influenciou	Influenciou em parte	Influenciou totalmente
	Credibilidade da Instituição			
	Segurança do Campus			
	Proximidade do lugar onde resido			
	Facilidade de acesso (transporte público ou particular)			
	Infraestrutura adequada (salas, laboratórios e bibliotecas)			
	Equipamentos de última Geração			
	Ser reconhecida nacionalmente			
	Ser reconhecida internacionalmente			
	Possuir maior oportunidade de intercambio			
	Corpo docente qualificado (professores)			
	Ser reconhecida por projeto de pesquisa			
	Ser reconhecida por projetos de extinção			

Possuir atividades de cultura/ lazer e interação social			
Possuir Metodologia de ensino diferenciada			
Curso escolhido ser renomado na instituição			
Grade curricular			
Possuir estágio obrigatório			
Influência de familiares			
Influência de amigos			
Oportunidades no mercado de trabalho			
Financeiramente mais viável			
Possibilidade de flexibilidade de horários			
Ser bem classificado no ENADE			
Ser bem classificada no IGC			
Ser bem classificado no CPC			
Ser bem classificada no IDD			
Ser pública ou particular			